



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL USUARIO
INTERNO Y EXTERNO EN EL CONSEJO NACIONAL DE
GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL ECUADOR
CONAGOPARE PASTAZA PERIODO 2020**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

AUTORA: JAZMINA ALEXANDRA LUNA LOAIZA

DIRECTOR: ING. MARCO VINICIO SALAZAR TENELANDA

Puyo – Ecuador

2022

©2022, Jazmina Alexandra Luna Loaiza

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

Yo, Jazmina Alexandra Luna Loaiza, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de estos son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 14 de diciembre de 2022


Jazmina Alexandra Luna Loaiza
C.I. 1600487621

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO EN EL CONSEJO NACIONAL DE GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL ECUADOR CONAGOPARE PASTAZA PERIODO 2020**, realizado por la señorita: **JAZMINA ALEXANDRA LUNA LOAIZA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Yolanda Patricia Moncayo Sánchez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-12-14
Ing. Marco Vinicio Salazar Tenelanda DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-12-14
Abg. Roberto Fabián Sánchez Chávez MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-12-14

DEDICATORIA

Se la dedico al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador, de las personas que más amo, con mi más sincero amor.

Jazmina

AGRADECIMIENTO

Hijo, eres mi orgullo y mi gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presentan, y me impulsas a cada día a superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. No es fácil, eso lo sé, pero tal vez si no te tuviera, no habría logrado tantas grandes cosas, tal vez mi vida sería un desastre sin ti. Le agradezco al padre santo por ponerme en frente este hermoso niño que con sus ocurrencias y su gran bondad me ha enseñado muchas sabias lecciones para la vida. Muchas gracias, hijo, porque sin tu ayuda, no habría logrado desarrollar con éxito, mi proyecto de tesis.

Jazmina

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de investigación.....	2
1.2. Marco Teórico.....	4
1.2.1. Estrategias.....	4
1.2.1.1. <i>Introducción sobre las Estrategias.....</i>	4
1.2.1.2. <i>Introducción: Estrategia.....</i>	5
1.2.1.3. <i>Definición de Estrategia:.....</i>	5
1.2.1.4. <i>Enfoques de la Estrategia.....</i>	6
1.2.1.5. <i>Componentes de la Estrategia.....</i>	9
1.2.2. Cómo elaborar una estrategia.....	9
1.2.3. Objetivos corporativos.....	10
1.2.4. El Servicio.....	11
1.2.4.1. <i>La Calidad de Servicio como una herramienta estratégica de una institución o empresa:.....</i>	11
1.2.4.2. <i>Servicio Público.....</i>	11
1.2.5. Misión del Estado.....	12
1.2.6. La Función Pública.....	12
1.2.7. Base Legal del Servicio al Usuario.....	12
1.2.7.1. <i>Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....</i>	12
1.2.8. La Servicialidad.....	13
1.2.9. Demandas de los usuarios externos.....	13
1.2.10. Demanda de los clientes internos.....	14
1.2.11. Liderazgo en servicio.....	14
1.2.11.1. <i>El liderazgo.....</i>	14

1.2.11.2.	<i>El Servicio al Cliente con enfoque en el Sector Público</i>	15
1.2.11.3.	<i>Marco Jurídico para la Entrega de un Servicio de Optima Calidad.</i>	15
1.2.12.	Servicio Público.	15
1.2.13.	Misión del Estado.	15
1.2.14.	La Función Pública.	16
1.2.15.	Empresas Públicas	16
1.2.16.	Características de la Empresa	16
1.2.17.	La administración dentro de la empresa	17

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	18
2.1.	Enfoque de investigación	18
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	18
2.1.2.	<i>Enfoque mixto</i>	18
2.2.	Nivel de Investigación	18
2.2.1.	<i>Investigación Exploratoria</i>	18
2.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	19
2.3.	Diseño de investigación.	19
2.4.	Tipo de estudio	19
2.4.1.	<i>Investigación Documental</i>	19
2.4.2.	<i>Investigación de Campo.</i>	19
2.4.3.	<i>Investigación Cuasi experimental</i>	20
2.5.	Población y planificación.	20
2.6.	Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación.	20
2.6.1.	<i>Método inductivo – deductivo:</i>	20
2.6.2.	<i>Método Sistemático:</i>	21
2.6.3.	<i>Método Analítico:</i>	21
2.6.4.	<i>Método Estadístico:</i>	21
2.7.	Las técnicas de investigación a utilizarse son:	21
2.7.1.	<i>La Indagación:</i>	21
2.7.2.	<i>La encuesta:</i>	21
2.8.	Idea de Investigación.	21

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	22
----	--	----

3.1.	Resultados	22
3.1.1.	<i>Encuesta a los usuarios externos del CONAGOPARE Pastaza</i>	22
3.1.2.	<i>Discusión de los resultados</i>	39
3.2.	FODA de la Institución	40
3.3.	Propuesta	41
3.3.1.	<i>Título</i>	41
3.3.2.	<i>Contenido de la propuesta</i>	41
3.3.2.1.	<i>Antecedentes de la Institución.</i>	41
3.3.2.2.	<i>Misión</i>	41
3.3.2.3.	<i>Visión.</i>	41
3.3.3.	<i>Objetivo de la Propuesta</i>	42
3.3.3.1.	<i>Objetivo General</i>	42
3.3.3.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	42
3.3.4.	<i>Desarrollo de la Propuesta</i>	51
 CONCLUSIONES		67
RECOMENDACIONES		68
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Tabulación postulación al usuario.....	22
Tabla 2-3:	Tabulación eficiencia en la atención	23
Tabla 3-3:	Tabulación mejoramiento	24
Tabla 4-3:	Tabulación evaluación	25
Tabla 5-3:	Tabulación Labores.....	26
Tabla 6-3:	Tabulación Trato adecuado.....	27
Tabla 7-3:	Tabulación Empatía	28
Tabla 8-3:	Tabulación resuelto inquietudes.....	29
Tabla 9-3:	Tabulación Implementar Protocolo.....	30
Tabla 10-3:	Tabulación Capacitación del personal	31
Tabla 11-3:	Tabulación Importancia del usuario.....	32
Tabla 12-3:	Tabulación Imagen Institucional.....	33
Tabla 13-3:	Tabulación Estrategias de Servicio	34
Tabla 14-3:	Tabulación Servicio y Atención al usuario	35
Tabla 15-3:	Tabulación calidad de atención.....	36
Tabla 16-3:	Tabulación Debe existir estrategias de servicio	37
Tabla 17-3:	Tabulación Asumir la atención y servicio.....	38
Tabla 18-3:	FODA Institución.....	40
Tabla 19-3:	Inversión	42
Tabla 20-3:	Estrategia N°1	51
Tabla 21-3:	Estrategia N° 2	52
Tabla 22-3:	Planificación de la capacitación de atención al usuarioi	55
Tabla 23-3:	Actividades de la capacitación del funcionario.....	59
Tabla 24-3:	Guía de los servicios de atención	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Compañía Diversificada.....	7
--	---

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Postulación al usuario	22
Gráfico 2-3:	Eficiencia en la atención	23
Gráfico 3-3:	Mejoramiento	24
Gráfico 4-3:	Evaluación.....	25
Gráfico 5-3:	Labores.....	26
Gráfico 6-3:	Trato adecuado.....	27
Gráfico 7-3:	Empatía	28
Gráfico 8-3:	Resuelto inquietudes	29
Gráfico 9-3:	Implementar Protocolo.....	30
Gráfico 10-3:	Capacitación del personal	31
Gráfico 11-3:	Importancia del usuario.....	32
Gráfico 12-3:	Imagen Institucional.....	33
Gráfico 13-3:	Estrategias de Servicio	34
Gráfico 14-3:	Servicio y Atención al usuario	35
Gráfico 15-3:	Calidad de atención.....	36
Gráfico 16-3:	Estrategias de servicio.....	37
Gráfico 17-3:	Asumir la atención y servicio.....	38
Gráfico 18-3:	Árbol de decisiones.....	53
Gráfico 19-3:	Flujo de procesos para las actividades de la Guía de usuario	65

ÍNDICE DE ANEXO

ANEXO A: ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS USUARIOS

ANEXO B: ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS FUNCIONARIOS

ANEXO C: FOTOGRAFÍAS DE LA INSTITUCIÓN

RESUMEN

El presente trabajo investigativo fue encaminado al diseño de estrategias de servicio y atención al usuario interno y externo del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Pastaza. Con la finalidad de mejorar la calidad de servicios a los usuarios, Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron metodologías como la investigación de campo, bibliográfica y documental, a fin de obtener datos reales se aplicaron encuestas a los usuarios internos y externos, así como la entrevista al señor Director del CONAGOPARE Pastaza, lo cual permitió conocer deficiencias y requerimientos de transformación para el desarrollo institucional, a fin de fomentar la confianza y la credibilidad en la ciudadanía. La propuesta está orientada al diseño de estrategias de Servicio, que permita proyectarse como una institución confiable, a través de la actualización de conocimientos de su personal con talleres, seminarios y guías relacionadas al servicio al usuario. Se concluyó que es necesario realizar un diseño de estrategias como herramienta que permita contribuir y fomentar la confianza y credibilidad en la ciudadanía, a través de la prestación de servicios hacia la sociedad en general sin discriminación alguna, garantizando el acceso oportuno de manera eficiente y eficaz. Se recomienda a la institución la implementación de estas estrategias de servicio, para garantizar una atención de calidad a los usuarios.

Palabras clave: <DISEÑO ESTRATÉGICO>, <PLAN DE GESTIÓN>, <SERVICIO AL USUARIO EXTERNO E INTERNO>, <FODA>, <ESTRATEGIAS>.



23-12-2022

2485-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

This research work was directed to the design of service strategies and attention to the internal and external users of Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Pastaza. In order to improve the quality of services to users, for the development of this work some methodologies such as field, bibliographical and documentary research were used, in order to obtain real data, surveys were applied to internal and external users, as well as the interview with the Director of CONAGOPARE Pastaza, which revealed deficiencies and transformation requirements for institutional development, in order to foster trust and credibility among citizens. The proposal is oriented to the design of service strategies, which allows projecting itself as a reliable institution, through the updating of knowledge of its personnel with workshops, seminars, and guides related to user service. It was concluded that it is necessary to carry out a design of strategies as a tool that allows contributing and fostering trust and credibility among citizens, through the provision of services to society in general without any discrimination, guaranteeing timely access in an efficient and effective manner. It is recommended to the institution to implement these service strategies to ensure quality care for users.

Keywords: <STRATEGIC DESIGN>, <MANAGEMENT PLAN>, <INTERNAL AND EXTERNAL USER SERVICE>, <SWOT>, <STRATEGIES>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se enfoca en la elaboración de un diseño de estrategias de servicio y atención al usuario del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Pastaza, con la intención de contribuir con estrategias y procesos que ayudaran brindar un servicio de calidad para la población. La secuencia del documento ha sido estructurada a través de tres capítulos en los se presenta el siguiente contenido:

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL, presenta una breve referencia de antecedentes en los que se destaca el interés por realizar el estudio desde el punto de vista de otros investigadores, la parte teórica contiene los temas de mayor relevancia, los mismos que servirán de base para su desarrollo.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO, en este punto se emplea métodos, técnicas, instrumentos y se detalla la población con la que se va a trabajar, estos aspectos son escogidos considerando la relevancia de la información que se va a procesar la cual debe cumplir con la condición de ser confiable.

CAPÍTULO III: DISCUSIÓN DE RESULTADOS, se encuentra el marco de resultados y la propuesta, constituido por el análisis e interpretación de la encuesta, la discusión de resultados, la propuesta y sus respectivas estrategias, y finalmente consta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación.

Al realizar esta investigación se ha procedido a analizar diferentes modelos que presentaban cierta similitud y coincidían sus argumentos sobre las estrategias de servicio.

Sinche (2016). Incidencia de la Atención al cliente Interno y Externo en la Imagen del Instituto de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo Período octubre 2014 – abril 2015. (Tesis de pregrado) en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Chimborazo, Ecuador

Objetivos:

- Determinar cómo incide la atención al cliente interno y externo en la imagen del área administrativa del Instituto de Posgrado período enero - julio 2015
- Identificar el nivel de atención al cliente interno y externo del instituto de posgrado de la Universidad nacional de Chimborazo
- Determinar requerimientos y necesidades de clientes internos y externos que nos visita diariamente en nuestras oficinas
- Proponer un modelo de atención al cliente para mejorar la imagen de todos los funcionarios que laboran en el instituto de Posgrado.

Conclusión:

La atención adecuada al cliente tanto interno como externo incide directamente en la satisfacción en los clientes del Instituto de Posgrado creando una imagen positiva del área administrativa y su organización.

El cliente tanto interno como externo requiere un horario de atención de acuerdo a la disponibilidad de los clientes internos y externos que visitan diariamente las oficinas del Instituto de Posgrado.

Samaniago (2016). Diseño de Estrategias de Servicio al Usuario Interno y Externo en la Fiscalía Provincial de Bolívar, Periodo 2016. (Tesis de Pregrado). Escuela Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Chimborazo Ecuador.

Objetivos.

- Diseñar estrategias de Servicio al Usuario Interno y Externo en la Fiscalía Provincial de Bolívar, para incrementar la confianza y credibilidad a través de la prestación de servicios de calidad con calidez.
- Levantar la información relacionada con el servicio y Atención al usuario en la Fiscalía Provincial de Bolívar.
- Analizar la información recopilada, relacionada con el Servicio al Usuario interno y externo de la Fiscalía Provincial de Bolívar.
- Diseñar estrategias para mejorar el servicio y atención al usuario interno y externo en la Fiscalía Provincial de Bolívar.

Conclusión:

El presente trabajo investigativo ha permitido llegar a ciertas conclusiones, las cuales se han podido determinar gracias a una minuciosa indagación sobre el Servicio y Atención al usuario Interno y Externo en la Fiscalía Provincial de Bolívar, en donde se logró evidenciar la situación actual, de ésta manera se determinó que son precisamente los usuarios internos que desconocen acerca de la atención al usuarios, puesto que, en su mayoría son abogados, y en sus aulas de clase no profundizaron sobre este tema importante, ya que hay que tener en consideración que todos los días tienen contacto con los usuario, ante ello se evidencia la necesidad de diseñar una herramienta estratégica de Servicio y Atención al Usuario Interno y Externo, lo que coadyuvará a fomentar la confianza y credibilidad en la ciudadanía, a través de la prestación de servicios de calidad, con calidez a la sociedad en general sin discriminación alguna, garantizando el acceso oportuno de manera eficiente y eficaz.

Diseño del Plan de Estrategias y Políticas en el servicio de atención al cliente, en el Área de Secretaría en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Dayuma (Ácaro, 2016)

Objetivos:

- Diseñar un plan de estrategias y políticas por el mejoramiento del servicio de atención al cliente para el área de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Dayuma.

- Realizar un diagnóstico en el área de secretaría, en la ejecución sobre el desarrollo de sus actividades del servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Dayuma.
- Plantear estrategias y políticas del servicio al usuario para su mejoramiento en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Dayuma.
- Socializar el Plan de estrategias y políticas a los miembros de la Institución sobre su manejo para el servicio de atención al usuario.

Conclusiones:

Al culminar la investigación en la entidad de secretaría del GADPRD, se desarrollaron las siguientes conclusiones.

Falta de conocimiento por parte del personal de secretaría, en el servicio de atención al cliente, esto conlleva a problemas de servicio en el GAD Parroquial Rural Dayuma.

No existe un buzón de quejas y/o sugerencias y los usuarios no tienen donde depositar sus opiniones, críticas, y sugerencias hacia las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Dayuma.

No existe una guía con las normas necesarias para brindar un servicio de calidad a los usuarios del GAD Parroquial Rural Dayuma.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estrategias

1.2.1.1. Introducción sobre las Estrategias.

Para Pride & Farrell (2007), las estrategias son “Una descripción sobre cómo piensa alcanzar una compañía sus objetivos y metas formales. Traduce la visión en acciones y a través de un proceso de plantación y análisis regulares, determinar cómo se van utilizar los recursos de la organización”. Se coincide con los autores y se acota que las estrategias son acciones que permiten alcanzar los objetivos institucionales, a la vez se pormenoriza como hacerlo, considerando sus condiciones internas, así como el entorno en el cual se desarrolla, de tal forma que mediante estas estrategias aporten significativamente en la evolución positiva de la empresa.

Las estrategias requieren una serie de decisiones puesto que estas pueden ser adecuadas o no, así: Kotler (2004) “(a) Tiende a cambiar la naturaleza de la organización (su propósito o dirección), (b) implica riesgos extraordinarios en caso de fracaso, (c) trae beneficios en caso de éxito. (d) requiere aprobación de alto nivel, (e) implica un compromiso extraordinario durante un tiempo, (f) dentro de estas cosas se maneja con frecuencia una fuerte táctica.”

1.2.1.2. *Introducción: Estrategia*

El concepto de estrategia se originó en el campo militar. Muy probablemente el primero un texto sobre este tema es El arte de la guerra de Sun Tsu (1963), que fue escrito alrededor del año 500 a.C.

La palabra estrategia proviene de la palabra griega "estrategia" que significa general. En este campo, se define como “La ciencia y el arte del mando militar aplicado a la planificación y conducción de operaciones de combate a gran escala”. (Halberthal, 1975).

Solo en un plazo proporcionado nuevo naciente fin se ha superpuesto a otras actividades humanas y en independiente a las actividades de negocios. Su significado ha evolucionado de equivalente faceta que hogaño es sección de la faceta de encabezar las organizaciones.

1.2.1.3. *Definición de Estrategia:*

Yendonos unos años antes atrás, en mediados del siglo veinte, Ansoff (1965) en su libro “La estrategia corporativa” define la estrategia como el vínculo común entre las actividades de una organización y las relaciones producto-mercado de tal manera que definen la naturaleza esencial de los negocios que busca para sí misma y sus actividades, y los negocios que la organización prevé para el futuro.

Chandler (2003) la define como una precisión de metas y objetivos básicos de larga data de la empresa, el acogimiento de los cursos de obra y la recompensa de fondos necesarios para alcanzar dichas metas. Por otra parte, Ducker (2007) simplifica el significado de una estrategia y lo percibe como una solución a dos preguntas: ¿Qué es nuestro negocio?, ¿Qué debería ser?

Agrupando las definiciones y viendo sus similitudes se puede decir que una estrategia es ese grupo de ideas, actividades y objetivos que se plantean y analizan con sigilo con el fin de cumplir esos fines de la entidad pretendió tiempo atrás. Además de ser un conjunto de recursos y habilidades las cuales deben tener un gran nivel de adaptación, siempre teniendo presente los riesgos y las oportunidades, todo de la mano de las metas.

1.2.1.4. *Enfoques de la Estrategia.*

- **Estrategia general**

De manera histórica la definición de estrategia se ha dado desde operaciones militares, las cuales iban de la mano de una dirección con el propósito de cumplir con las metas predeterminadas. En este trabajo lo relacionaremos con un conjunto de decisiones y criterios por los cuales una organización se orienta para alcanzar determinadas metas.

Se dice que la estrategia en sí se refiere a un propósito en general de una entidad cualquiera, en donde antes que nada se establecen conceptos básicos y posteriormente se van transformando y adecuando a los sucesos que se estén dando; algo que es bastante normal en un medio de continuos cambios.

Por el lado de la planificación, se debe tener en cuenta varios aspectos antes de tener una definición como tal. Esto porque con ayuda de estrategias podremos elegir y optar por las actividades con más prioridad, tomando siempre en cuenta las ventajas que vendrán.

En este punto es importante la implementación de valores con el fin de seguir la misión de una manera apropiada, además de políticas correctamente estructuradas y por supuesto implementadas. Entre varias de las políticas tenemos las siguientes:

- Uso de tecnología
- Adecuada atención al cliente
- Temas sobre producción

Con todo lo mencionado anteriormente, diríamos que de alguna manera las estrategias ya nos aclaran hasta cierto punto del propósito de una entidad a largo plazo. Como se mencionó anteriormente selecciona los mejores negocios y esas actividades que serán necesarias en una entidad. Como en toda empresa, se piensa obtener una ventaja sostenible en cada negociación, sin olvidar los riesgos y amenazas que puedan existir. De la misma manera, no debe pasar por alto las fortalezas que tienen la organización, pero también ver el otro extremo que son las debilidades. Con esto, se estima tener una competencia mucho más centrada y también es una oportunidad para una inversión en bienes como servicios en el caso que la estrategia se haya elaborado de la mejor manera posible.

- **Estrategia empresarial**

Año tras año, se han venido viendo cambios continuos y rápidos en nuestra sociedad. No solo en el ámbito tecnológico que podría resultar el más notorio, sino también en aspectos sobre estrategia y talento humano. Debido a esto, es que este fenómeno denominado globalización cada vez más es más necesario e importante. Es así como tomando en cuenta esto, las entidades, empresas y organizaciones deben tener claro su razón de ser, sus objetivos y metas en el mercado, buscando los recursos económicos, de publicidad, ambientales, políticos, etc. más apropiados para llevarlos por un buen camino de comunicación y finalmente cumplir con las metas planteadas.

Una de las cosas importantes que debemos saber es que la estrategia en empresas es un complemento en estrategias generales, debido a que se puede encontrar temas sobre logística y táctica. Se dice que una estrategia debe cumplir al menos 5 características: medible, controlable, consumidor de recursos, con objetivo claro, y con responsable adecuado.

- **Pirámide de la creación de la estrategia**

El inicio de una estrategia no solamente debe estar en las manos de altos mandos. Más bien se debe tomar en cuenta también a quienes formen parte de los ejecutivos en una oficina corporativa, nivel de las operaciones y esa parte externa a la de la empresa. Es la única manera en la que se puede adaptar de una forma apropiada para llegar a los objetivos.

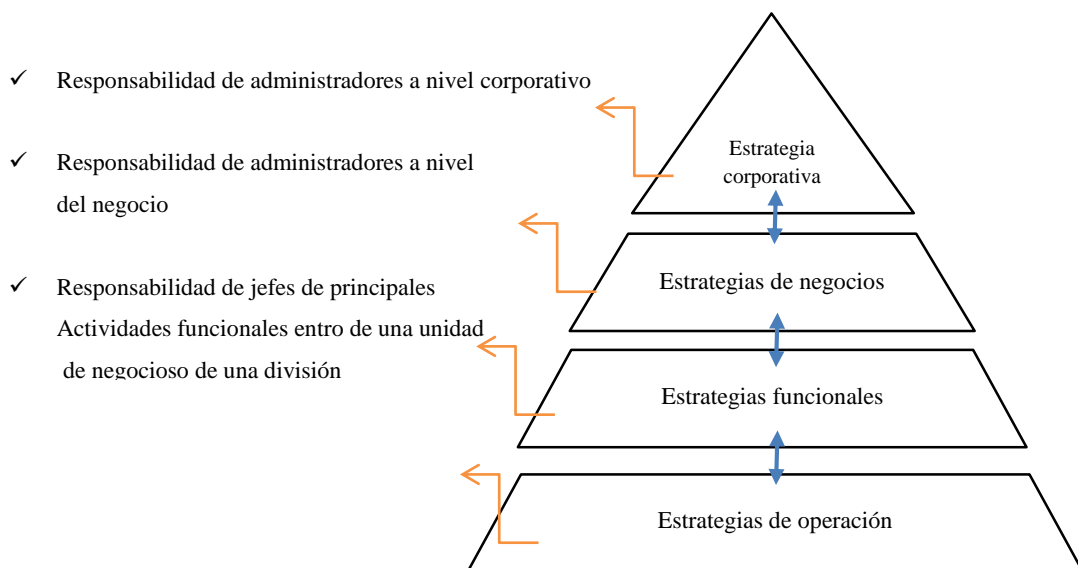


Figura 1-1: Compañía Diversificada

Fuente: Escuela de Managemen (2019).

Realizado por: Luna (2021).

- **Estrategia corporativa**

Es una estrategia que es parte de toda la compañía. Debe cubrir todo tipo de negocio diversificado. Para esto existen varias medidas y enfoques para manejar este lado de las empresas. En este tipo de estrategia se debe tomar en cuenta algunas iniciativas.

- Una creación de medidas precautelares para poder llegar a la diversificación.
- Empezar con acciones que ayudarán en una mejor practica en cada uno de los negocios diversificados.
- Lograr una ventaja competitiva todos aquellos negocios desarrollados.
- Diferenciar y determinar prioridades en el momento de invertir en ideas de negocios más interesantes.

- **Estrategia de negocios**

Plan de actividad que pone en desaparición la sucursal para una romanza negocio. Se reflexiva en el principal de enfoques y medidas creados por la sucursal con el cese de originar un desempeño exitoso en un alineamiento de negocios específica.

La fuerza motriz fundamental de la estrategia comercial es cómo crear y fortalecer la posición competitiva a largo plazo de una empresa en el mercado. Para lograr este objetivo, la estrategia se centra en:

- Desarrollarse en respuesta a los cambios que ocurren en la industria, la economía en general, la regulación y otras áreas.
- Crear métricas competitivas y enfoques de mercado que conduzcan a una ventaja sostenible.
- Crear habilidades y destrezas valiosas.
- Alineación de iniciativas estratégicas multifuncionales.
- Abordar ciertos temas estratégicos que enfrenta el negocio de la empresa.

- **Estrategia funcional.**

Se refiere al plan de acción de gestión para una actividad funcional específica, proceso de negocio o servicio clave en una empresa. Se requiere para cada actividad empresarial y para cada unidad organizativa competitivamente relevante.

Agregan detalles relevantes a su plan de acción general al identificar las tareas, los enfoques y las prácticas que deben llevarse a cabo en la gestión de un departamento o proceso funcional. Su función principal es apoyar la estrategia comercial y el enfoque competitivo de la empresa. Aportan habilidades, capacidades y recursos al negocio.

- **Estrategia de operación.**

Implica iniciativas y enfoques estratégicos más limitados para administrar unidades comerciales clave y administrar tareas operativas diarias de importancia estratégica. Agregan detalle e integridad a las estrategias funcionales y los planes comerciales generales. La responsabilidad principal de estos se delega en los administradores de primera línea, quienes deben ser revisados y aprobados por los administradores senior.

1.2.1.5. *Componentes de la Estrategia*

Se considera que hay cuatro elementos primordiales en la estrategia que en conjunto forman un todo.

- 1) **Visión:** Se refiere a la visión a largo plazo del líder empresarial. Así como empresas con las que buscará negocios conjuntos, que dejará de lado, cuales conservará, etc.
- 2) **Posicionamiento:** Habrá que definir el necesario posicionamiento de la empresa y sus productos con el consumidor, que se conseguirá a través de la “herramienta de posicionamiento” única de la empresa. Estos impulsores no deben modificarse ya que esto significaría un reposicionamiento general y era muy complicado con un análisis previo.
- 3) **Plan:** Después de implementar los dos primeros elementos, puede pensar en definir y establecer objetivos, lo que requerirá un plan estratégico.
- 4) **Modelo de Comportamiento Integrado:** Finalmente, se dará una totalidad integrada de los elementos antes mencionados, conformando una estrategia que todos los integrantes de la empresa deben conocer y poner en práctica.

1.2.2. *Cómo elaborar una estrategia.*

La planificación es un proceso mediante el cual las direcciones o directivas estratégicas de una empresa u organización se definen sistemáticamente y se pueden desarrollar en instrucciones de acción dedicadas, los recursos se asignan de la manera más eficiente y se reflejan en documentos (planes).

La planificación estratégica deja en claro lo que quiere lograr y cómo lo logrará.

Estrategias para responder a las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Cuál es la capacidad que tenemos y qué podemos hacer?
- ¿Por qué problemas estamos tratando?
- ¿Cuál es la influencia queremos causar?
- ¿Cuáles son los asuntos críticos a los que tenemos que responder?
- ¿Dónde debemos situar nuestros recursos y cuáles son nuestras prioridades?
- Una vez que se ya se respondieron las preguntas, es necesario contestar a lo siguiente:
- ¿Cuál va a ser nuestro objetivo inmediato?
- ¿Cómo es la organización que necesitamos para conseguir nuestro objetivo?
- ¿Quién hace el qué y cuándo? (ver la herramienta sobre Planificación de acción).

La estrategia dicta cómo lograremos nuestros objetivos, es el camino que debemos seguir.

Para definir esta política, es necesario configurar:

1.2.3. *Objetivos corporativos.*

- Tareas y objetivos identificados por la empresa
- Diagnosticar la situación
- Las estrategias se convierten en planes de acción para cada componente incluyendo la planificación, presupuestación, controles, etc.

Cinco “P” para estrategia

Otra clasificación estratégica la señala Mintzberg y Quinn (2008), en las cinco "Ps" (de origen inglés) para estrategias:

- 1.- Plan (Plan): Curso de acción definido conscientemente. Instrucciones o conjunto de instrucciones para hacer frente a una situación, preparadas de antemano para acciones a las que se aplicarán y desarrollarán conscientemente y con un fin determinado.
- 2.- Ploy (Estratagema o maniobra): Una forma específica sugerida para derrotar a un oponente o competidor.
- 3.- Pattern (Patrón): La regulación de la conducta se produce en la realidad sin perjuicio previo.

- 4.- Position (Posición): Cómo determinar la localización de un organismo en el medio ambiente. Representa una condición intermedia o ajuste (fit) entre la organización y su entorno.
- 5.- Perspective (Perspectiva): La forma particular inherente a la organización, de percibir el mundo. La estrategia para la organización es la personalidad del individuo.

1.2.4. *El Servicio*

Berry (2007) llega a definir al servicio como "El conjunto de funciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como resultado del precio, la imagen y la reputación del mismo".

La autora señala que el servicio es una acumulación de acciones positivas que recibirá cuando solicite un servicio o requiera un bien, y que se le otorgue una atención amable, puesto que si es atendida de forma eficiente ese cliente regresará.

1.2.4.1. La Calidad de Servicio como una herramienta estratégica de una institución o empresa:

Horovitz (2006) en uno de sus libros menciona que, "la calidad del servicio de una empresa depende, al menos en parte, de cómo se relaciona su personal con los clientes" Con lo antes mencionado es substancial analizar cómo se gestiona el personal, y deberíamos enfocarnos en quienes van a atender a los clientes o usuarios, para formarlos en calidad del servicio, ya que es la única forma de fomentar la credibilidad y asegurar el agrado de los clientes, quizá para muchas personas este proceso de atención resulte fácil y rutinario, pero aquí podemos identificar que se cometen muchos errores, ya que quizá no se entiende lo que los usuarios nos están tratando de decir, o cómo actuar ante situaciones difíciles frente a un usuario conflictivo, o no proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Ante esto es necesario contar con el apoyo de los empleados o funcionarios para lograr un buen servicio, pero a la vez la empresa o institución debe ser lo suficientemente hábil como para otorgar a sus trabajadores de responsabilidades y derechos que les permitan mantener cierta autonomía a la hora de estar al pendiente de un cliente o usuario

1.2.4.2. Servicio Público.

Es todo servicio, como salud, educación, agua potable, alimentación, seguridad social, saneamiento ambiental, electricidad, vialidad, entre otros., que por disposición constitucional y legal deben brindar a la comunidad todas las entidades, organismos del Estado y sus

dependencias, destinados a poder garantizar los derechos de los ciudadanos y realizar efectivo el buen vivir satisfaciendo las necesidades de la sociedad. Los servicios públicos conllevan un fin social y económico y pueden estar ligados a empresas privadas y/o concesiones. Se deben brindar de manera regular y continua.

1.2.5. *Misión del Estado.*

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art. 1 asevera que Ecuador es un país de derechos constitucionales y justicia social. Asimismo, en el número, reitera que no existe garantía discriminatoria del goce efectivo de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para las personas, el derecho a una cultura de paz, seguridad global y a vivir en una sociedad democrática libre de corrupción (art. 3).

1.2.6. *La Función Pública.*

El servicio público es un deber patriótico del hombre para servir al hombre, requiriendo actitud mental positiva y alegre, automotivación y voluntad de trabajo en equipo, respeto, honestidad, integridad, capacidad, creatividad, productividad, entusiasmo, capacidad de liderazgo y básicamente lealtad al país, sacrificio y responsabilidad con la comunidad.

Cuando por convicción y decisión propia de poder servir al país ingresamos libremente a laborar en el sector público, pasamos de simples ciudadanos a ser "SERVIDORES PÚBLICOS", adquiriendo con ello, a más de las obligaciones comunes de todo ciudadano ecuatoriano, las obligaciones morales.

1.2.7. *Base Legal del Servicio al Usuario*

1.2.7.1. *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*

Derecho a que se le suministre información completa, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, así como sobre sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de la misma, incluidos los riesgos a los que pueden ocurrir. El derecho a un trato transparente, justo y no discriminatorio o abusivo para los proveedores de bienes o servicios, en particular con respecto a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y calibre.

1.2.8. *La Servicialidad*

Es la actitud de servir con diligencia, con agrado, con cuidado y con voluntad. El servicio se origina del deseo de poder compartir, de la persuasión de que comúnmente el que siembra, cosecha. Así mismo se llega a apoyar en la completa equidad entre los seres humanos y el deseo verdadero de realizar algo por las demás personas y aportar con algo a su bienestar.

Existen seres humanos extraordinarios, llamados con mucha razón serviciales, tienen en su ser y fundamentalmente en su espíritu una enorme predisposición de generosidad para con los demás, no son melosos, ni aduladores, ni calculadores, no están pensando en su beneficio personal. "No pasan la factura de su servicio". Todo lo que hacen lo realizan con una despreocupación enormemente simpática, por puro amor a los demás. "Su mano izquierda ignora lo que hace su mano derecha". Es por convicción propia por lo que hay que ser serviciales y así llegaremos a adentrarnos en el corazón de los usuarios, convirtiéndolos en seres humanos agradecidos y principalmente satisfechos.

El Usuario Identificación de Usuarios externos y determinación de sus demandas

Los usuarios externos son aquellos seres humanos, organizaciones, grupos, sectores y la comunidad en general, es decir, toda la población ecuatoriana y los extranjeros que se encuentren en el territorio nacional, a los cuales hay que servir, por lo que se deben tomar en cuenta sus puntos de vista, expectativas y demandas, para posteriormente decidir si se los puede atender con servicios y productos de calidad que satisfagan cada vez más sus pretensiones.

1.2.9. *Demandas de los usuarios externos*

- Respeto a los derechos humanos.
- Protección y ayuda.
- Servicios y productos de óptima calidad.
- Atención personalizada.
- Transparencia en los procesos.
- Agilidad en la prestación del servicio.
- Respuesta inmediata.
- Hacer frente a cualquier reclamo.
- Rendición de cuentas.
- Identificación de los usuarios internos y determinación de sus demandas

A los seres humanos (compañeros de trabajo, jefes, subalternos) grupos, áreas o departamentos internos vinculados directamente con la gestión de la institución, los vamos a denominar usuarios internos.

Las demandas de los usuarios internos también son importantes para el desarrollo de las entidades públicas, sus puntos de vista deben ser considerados cuidadosamente, ya que servirán de base para la formulación de objetivos y estrategias institucionales. Esto no significa que se deban cumplir todas las expectativas.

En la medida en que se satisfagan las necesidades de los usuarios internos, aumentará su nivel de motivación y compromiso, lo que inevitablemente se traduce en eficacia, eficiencia y eficacia organizacional.

1.2.10. *Demanda de los clientes internos.*

- Respeto como persona (trato digno y amable)
- Comunicación efectiva en doble vía.
- Reconocimiento
- Agradable ambiente de trabajo.
- Participación.
- Capacitación permanente.
- Adecuada remuneración.

"Usuarios Internos satisfechos lograrán la satisfacción de los Usuarios Externos"

1.2.11. *Liderazgo en servicio*

1.2.11.1. *El liderazgo*

Es un proceso dinámico y continuo que produce una corriente de efectos intangibles y tangibles que son coherentes con una visión socialmente significativa. Como todos sabemos, el liderazgo proviene directamente de la inteligencia personal, el poder y el carisma, el deseo y el compromiso y la voluntad de hacer cosas que otros no quieren hacer.

Dentro de este proceso se debe contar con la participación de todos sus miembros a fin de garantizar su éxito.

1.2.11.2. El Servicio al Cliente con enfoque en el Sector Público

Por disposición constitucional toda la administración pública debe prestar servicios de óptima calidad a los ciudadanos, razón por la cual se hace imprescindible, en todas las entidades y organismos del Estado, realizar una gestión adecuada para generar satisfacción a sus usuarios.

1.2.11.3. Marco Jurídico para la Entrega de un Servicio de Óptima Calidad.

El servicio público se rige por un conjunto de normas que corresponden al ámbito del derecho público y en particular al derecho administrativo.

El servicio público busca satisfacer necesidades de la comunidad las mismas que a su vez se constituyen en los derechos fundamentales de las personas, por lo cual para tratar este tema nos hemos de referir a la norma principal o suprema como es la Constitución de la República. Lo que conlleva a conocer las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias en las que se sustenta el servicio público.

1.2.12. Servicio Público.

Es todo servicio, como salud, educación, agua potable, alimentación, seguridad social, saneamiento, energía eléctrica, vialidad, y otros, que la constitución y la ley exigen, todos los gobiernos deben brindar a la comunidad. Organizaciones, organismos y dependencias para garantizar los derechos de los ciudadanos e implementar efectivamente un buen vivir, satisfaciendo las necesidades de la sociedad. Los servicios públicos conllevan un fin social y económico y pueden estar ligados a empresas privadas y/o concesiones. Se deben brindar de una forma regular y constante.

1.2.13. Misión del Estado.

La Constitución de la República establece su artículo 1: El Ecuador es un estado constitucional de derechos y justicia social. Asimismo, en su artículo 3 dispone: Asegurar sin discriminación el goce efectivo de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para las personas.

Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, integridad y seguridad ya vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

1.2.14. *La Función Pública.*

La función pública es una vocación humana patriótica de servir a las personas, que requiere actitud mental positiva y alegre, automotivación y voluntad de trabajo en equipo, respeto, honestidad, integridad, liderazgo, competencia, creatividad, productividad, entusiasmo, liderazgo y básicamente lealtad a la patria, sacrificio y responsabilidad hacia la comunidad.

Cuando por convicción y decisión propia de servir a la patria ingresamos libremente a laborar en el sector público, pasamos de simples ciudadanos a ser "SERVIDORES PÚBLICOS", adquiriendo con ello, a más de las obligaciones comunes de todo ciudadano ecuatoriano, las obligaciones morales.

1.2.15. *Empresas Públicas*

Según Ruiz (1980) la empresa pública es:

La organización autónoma de los factores de la producción, dirigida a producir bienes o servicios en el mercado, con personalidad jurídica o que se manifiesta mediante de un administrador; organizaciones a las que el Estado aporte capital deben formar parte del capital social

La empresa pública es una entidad con personería jurídica, la cual comparte la política del estado, y se rige por las normas, leyes y demás que regulen su adecuado funcionamiento en beneficio de la sociedad.

1.2.16. *Características de la Empresa*

- Las empresas públicas cuentan con financiaciones del estado, y estas son creadas con el objetivo de satisfacer las necesidades a través de la prestación de bienes o servicios.
- No tienen fines de lucro, puesto que son patrocinadas por el estado. Constituyen la mayor parte del sector público, y son los principales medios utilizados por el estado.
- Constituyen la mayor parte del sector público y son el principal vehículo utilizado por el Estado.

1.2.17. *La administración dentro de la empresa*

Reyes Ponce (2004) asegura que la administración dentro de una empresa es un “conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas en que se estructura y administra una organización social.”.

En las instituciones es imprescindible que se aplique correctamente la administración, ya que con ella conseguimos cumplir los objetivos planteados lo que conlleva al mejoramiento continuo de la institución, preponderando así la misión y visión institucional.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

La presente investigación recoge los principios del paradigma crítico-propositivo de carácter cuantitativo-cualitativo. Cuantitativo porque se recogerán datos numéricos con el apoyo de la estadística descriptiva e inferencia. Cualitativa porque estos resultados estadísticos serán sometidos a interpretaciones con apoyo del marco teórico. Todo esto se lo realizara en base a la información obtenida de las encuestas aplicadas a los usuarios tanto internos cuanto externo para conocer la incidencia del Enfoque basado en Investigación en el Diseño de Estrategias de Servicio al Usuario Interno y Externo en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE Pastaza periodo 2020.

2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Fernández, Hernández, & Baptista, (2014) el enfoque cualitativo: “emplea la recopilación de datos sin medición numérica para explorar o refinar las preguntas de investigación durante la interpretación”.

2.1.2. *Enfoque mixto*

Hernández , Fernández, & Baptista (2010) los definen como la “integración sistemática de métodos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio para obtener una 'imagen' más completa del fenómeno y enfatizar que estos métodos pueden combinarse de tal manera que los enfoques cuantitativos y cualitativos retengan su estructura y procesos originales (la "forma pura de métodos mixtos"); o bien, los métodos se pueden adaptar, modificar o sintetizar para llevar a cabo la investigación y cubrir los costos de la investigación ("forma modificada de métodos mixtos"), cita Chen en su libro.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. *Investigación Exploratoria*

Es investigación exploratoria porque se buscó información, se identificó elementos principales que son causas y efectos los cuales son importantes para que el proceso sea confiable.

2.2.2. Investigación descriptiva

Es descriptivo porque se estudió las características del medio y el lugar de desarrollo, demostrando que existen datos e información para su contextualización.

2.3. Diseño de investigación.

Por la naturaleza y complejidad del problema que se investigó;

Investigación no experimental, porque en el proceso investigativo no existió una manipulación de las variables, es decir el problema que se investigó fue tal como se da en su contexto.

2.4. Tipo de estudio

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirman que la investigación en cuanto al diseño: “se clasifican en: documental de campo y experimental”.

2.4.1. Investigación Documental

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la investigación documental “consiste en el análisis de información escrita sobre un tema en particular con el fin de determinar la pertinencia, las diferencias, las etapas, las posiciones o el estado actual del conocimiento sobre el tema.

Las principales fuentes de información en este tipo de investigación son los documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales, tesis, conferencias escritas, etc.), los documentos fílmicos (películas, diapositivas, etc.), los documentos grabados (grabación de gramófono), cintas, casetes, disquetes, etc.) (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014).

2.4.2. Investigación de Campo.

Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación (2014) establecen que el trabajo de campo “incluye la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar ninguna variable”.

2.4.3. Investigación Cuasi experimental

En el mismo libro sobre Metodología de Investigación de Hernández, Fernández, & Baptista (2014) aclaran que “es un diseño que utiliza un grupo experimental y uno de control. Sin embargo, los sujetos o unidades de prueba no se asignaron aleatoriamente a ningún grupo ni se realizan mediciones previas al experimento de la variable dependiente”.

2.5. Población y planificación.

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características, en este caso, La población o universo que se consideró para la realización del presente estudio investigativo es de 1800 usuarios externos que acuden a la CONAGOPARE anualmente.

La muestra es una parte de la población seleccionada de acuerdo con una regla o plan esta para ser confiables, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación. Para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula de la población finita, con lo cual se determinó la cantidad de 327 personas, para la aplicación de encuestas a los usuarios externos y 7 funcionarios para las encuestas a los usuarios internos.

$$N= 1800$$

$$E=0.05 (5\%)$$

$$\frac{1800}{0.005^2 (1800-1)+1} = \frac{1800}{0.0025 (1799)+1} = \frac{1800}{4.4975+1} = \frac{1800}{5.4975} = 327$$

La muestra será a 327 usuarios externos

Para los Usuarios Internos:

Para los usuarios internos se aplicará al total de la población porque son 7 servidores o sea la totalidad de la población

2.6. Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación.

Los métodos de investigación que emplearé en la investigación serán:

2.6.1. Método inductivo – deductivo:

Partiendo de lo general a lo individual y de lo individual a lo general, se utiliza para Formulación de objetivos generales o específicos del examen a realizar, Conocimiento general de la organización.

2.6.2. Método Sistemático:

Se utilizará al momento de elaborar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

2.6.3. Método Analítico:

Para el desarrollo de cada uno de los temas del proyecto, de esta manera se logra un análisis completo del estudio que servirá para establecer la rentabilidad del mismo.

2.6.4. Método Estadístico:

Se refiere a un estudio de los datos cuantitativos de una comunidad. Rama de la matemática que usa grandes grupos de datos numéricos para obtener deducciones fundamentadas en un cálculo de probabilidades.

2.7. Las técnicas de investigación a utilizarse son:

2.7.1. La Indagación:

La misma, permitirá conocer aspectos específicos de la entidad a través de la conferencia con los funcionarios y empleados.

2.7.2. La encuesta:

Me permitirá obtener datos de las personas inmiscuidas directamente en la compañía, los mismos que aportaran con sus opiniones en los requerimientos del investigador.

2.8. Idea de Investigación.

El proyecto de estrategias de Servicio al Usuario Interno y Externo en El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE Pastaza coadyuvara para que exista un mejor desempeño laboral e incrementar la prestación de servicio de calidad y calidez.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

Para la revisión se utilizan estadísticas descriptivas. Permite organizar y clasificar medidas cuantitativas, recuperar datos, presentarlos en frecuencias, gráficos, gráficos circulares, etc. e interpretar los resultados obtenidos por lo consiguiente aportará a establecer de la mejor manera posible conclusiones y recomendaciones.

3.1.1. Encuesta a los usuarios externos del CONAGOPARE Pastaza

Pregunta número 1. ¿Considera que el nivel de atención al usuario recibido fue?

Tabla 1-3: Tabulación postulación al usuario

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Excelente	16	5%
Bueno	88	27%
Regular	92	28%
Malo	131	40%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

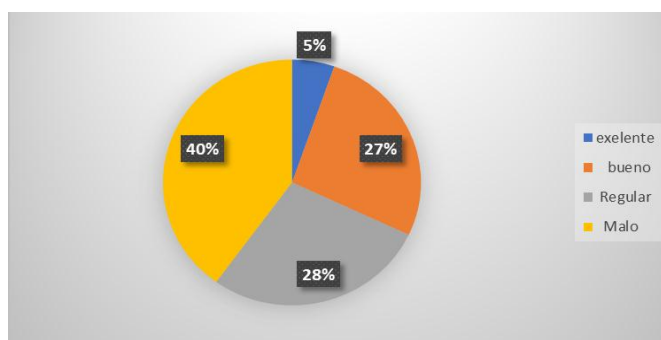


Gráfico 1-3: Postulación al usuario

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación: De acuerdo con los clientes encuestados del CONAGOPARE Pastaza, el 5% de sus usuarios a obtenido una atención excelente, y 27% expresa que han tenido una atención al bueno aceptable, mientras que el 28% afirma que ha tenido una atención al usuario regular, y el 40% indica que obtenido una atención mala. Eso quiere decir que la parte mayoritaria de la población no se encuentra satisfecha con la atención al cliente recibida.

Pregunta número 2. ¿Considera usted satisfactorio la atención recibida por parte de los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza es eficiente?

Tabla 2-3: Tabulación eficiencia en la atención

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	69	21%
NO	258	79%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

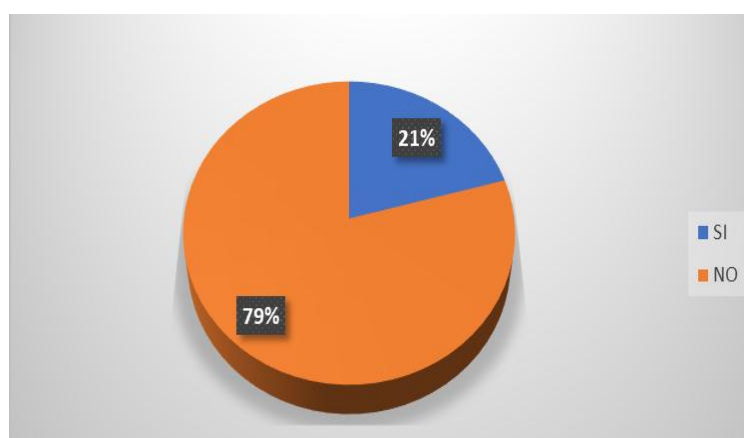


Gráfico 2-3: Eficiencia en la atención

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

La tendencia de la atención al usuario se encuentra de la siguiente manera el sí tienen un porcentaje del 21% realizado 327 personas las cuales 69 personas a respondido que han obtenido una atención eficiente por parte del personal y el 79% que corresponde a 258 de los usuarios dice que no se encuentran satisfechos con la atención brindada.

Pregunta número 3. ¿Cree usted que se debería mejorar la atención al usuario en Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza?

Tabla 3-3: Tabulación mejoramiento

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	327	100%
NO	0	0%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

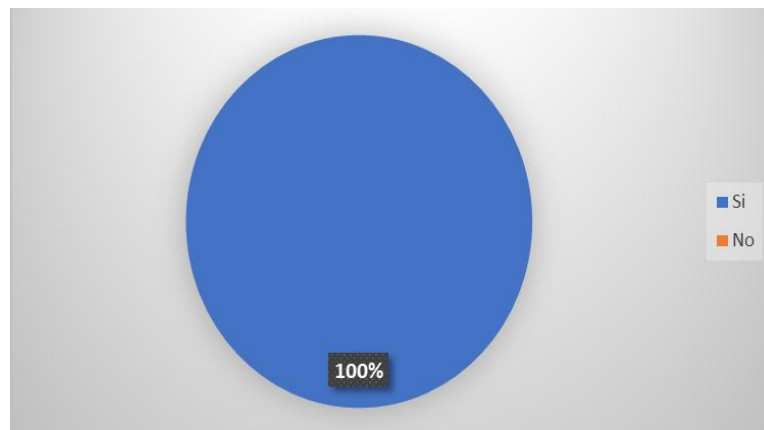


Gráfico 3-3: Mejoramiento

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

La totalidad de los encuestados manifiesta que deberían mejorar la atención al usuario ya que esta pregunta fue realizada a 327 usuarios de CONAGOPARE Pastaza los cual manifiesta que debe mejorar la atención al usuario.

Pregunta número 4. ¿La información Proporcionada por los funcionarios del Consejo Nacional De Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza, es clara?

Tabla 4-3: Tabulación evaluación

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
ALTA	33	10%
MEDIANA	95	29%
BAJA	199	61%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

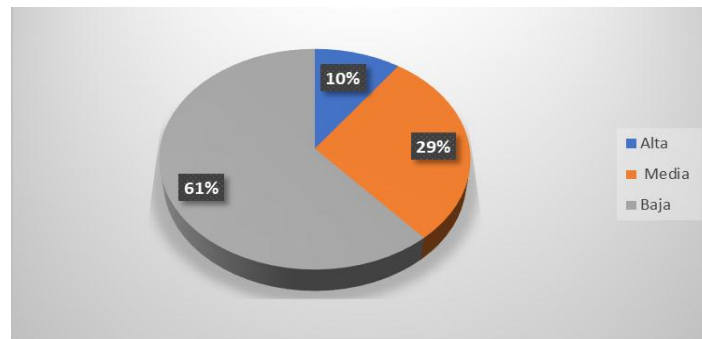


Gráfico 4-3: Evaluación

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

En el siguiente grafico se puede observar que el usuario se siente confundido con la información recibida; en estos momentos no es la adecuada por lo cual la institución debe tomar medidas para mejorar la atención al cliente, los clientes que se sienten satisfechos con la información recibida solo tiene el 10% que corresponde 33 personas encuestadas, y con un 29% afirma que se sienten conformes pero no satisfechos con la información , con un 61% que es una cifra alarmante y por lo cual el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza tiene un punto muy débil que debe mejorar.

Pregunta número 5. ¿Conoce usted sobre la labor que desempeña Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza?

Tabla 5-3: Tabulación Labores

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	108	33%
NO	219	67%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

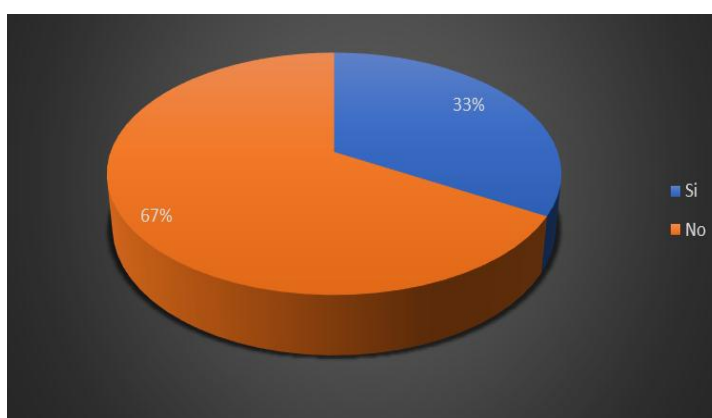


Gráfico 5-3: Labores

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

En este gráfico se encuentra una diferencia entre opiniones de los clientes ya que demuestra el grado de desconocimiento muy alto para los usuarios, pero hay usuarios que afirman que un 33% conocer la labor del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza, pero el 67% dice que no conocen la labor que realiza esta institución.

Pregunta número 6. ¿Cómo usuario usted considera que el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, le brinda un trato adecuado?

Tabla 6-3: Tabulación Trato adecuado

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	75	23%
NO	252	77%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

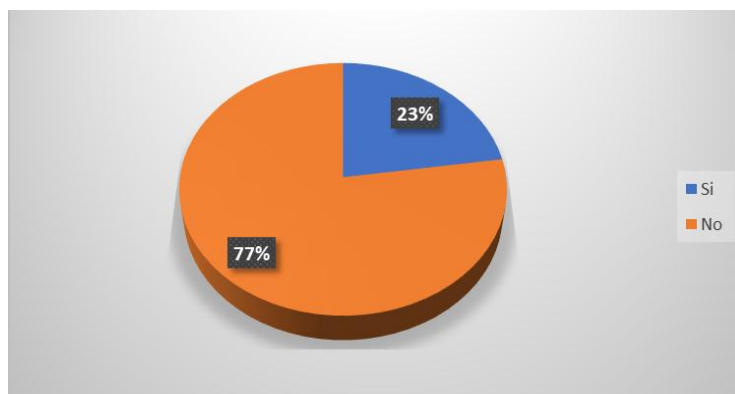


Gráfico 6-3: Trato adecuado

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

La mayor parte de los encuestados piensan que el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza no brinda un trato adecuado al usuario con el 77% que corresponde a 252 personas y al contrario el 23% dice que si siente haber recibido el trato adecuado.

Pregunta número 7. ¿Considera usted que ha sido discriminado por algún funcionario Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza?

Tabla 7-3: Tabulación Empatía

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	108	33%
NO	219	67%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

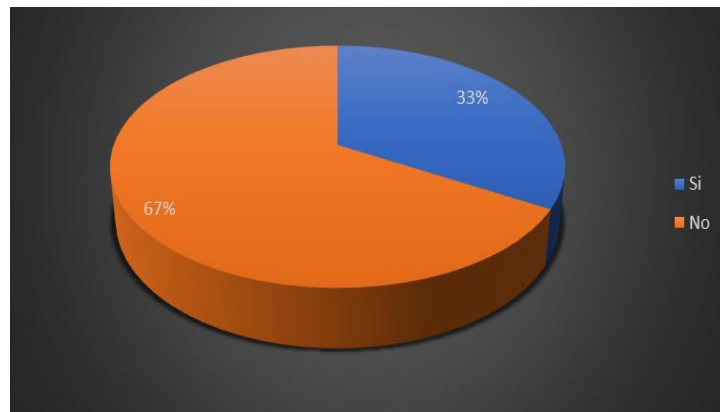


Gráfico 7-3: Empatía

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 33% correspondiente a 108 usuarios aseguran que SI haber sufrido algún tipo de discriminación por parte de algún funcionario en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, el 67% señala NO haber sufrido discriminación de ningún tipo.

Pregunta número 8. ¿Considera usted que el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, ha resuelto sus inquietudes?

Tabla 8-3: Tabulación resuelto inquietudes

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	258	79%
NO	69	21%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

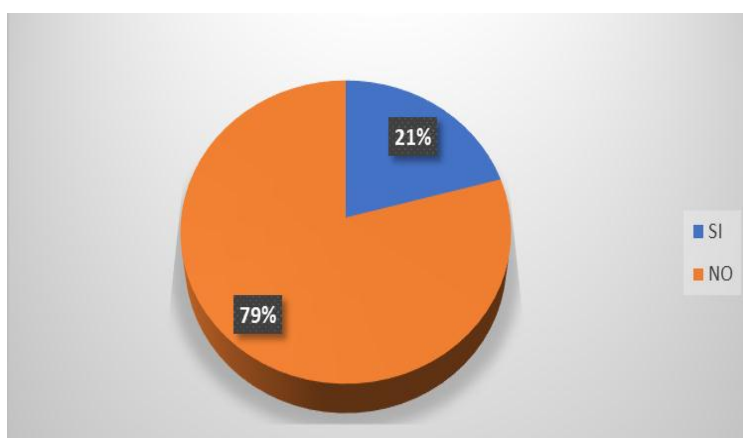


Gráfico 8-3: Resuelto inquietudes

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación

El 79% señala que el CONAGOPARE Pastaza SI ha resuelto sus inquietudes, mientras que el 21% indica que el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza NO ha resuelto sus inquietudes.

El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza ha resuelto las inquietudes de la ciudadanía, así lo refleja la encuesta aplicada.

Pregunta número 9. ¿Cree usted que la Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza debe implementar un protocolo de atención y servicio al Usuario?

Tabla 9-3: Tabulación Implementar Protocolo

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	304	93%
NO	23	7%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

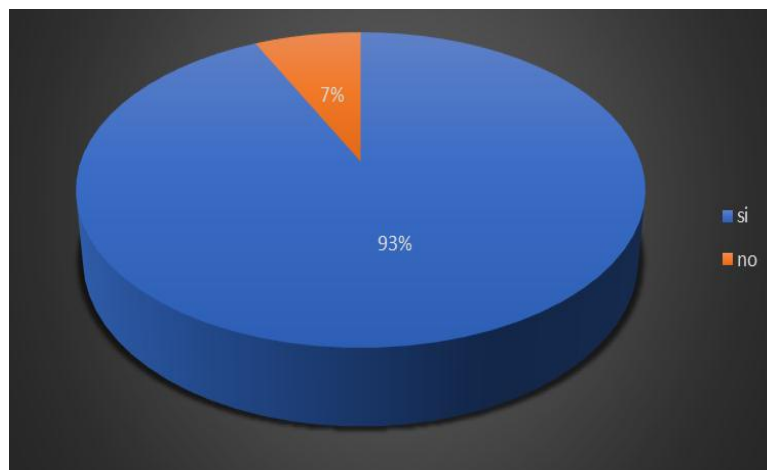


Gráfico 9-3: Implementar Protocolo

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 93% señala que Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza SI y el 7 % señala que no se debe implementar un protocolo de Estrategias de Atención y Servicio al Usuario.

Pregunta número 10. ¿Cree usted que debería tener una constante capacitación el personal en Servicio y Atención al usuario?

Tabla 10-3 Tabulación Capacitación del personal

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	75	23%
NO	252	77%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

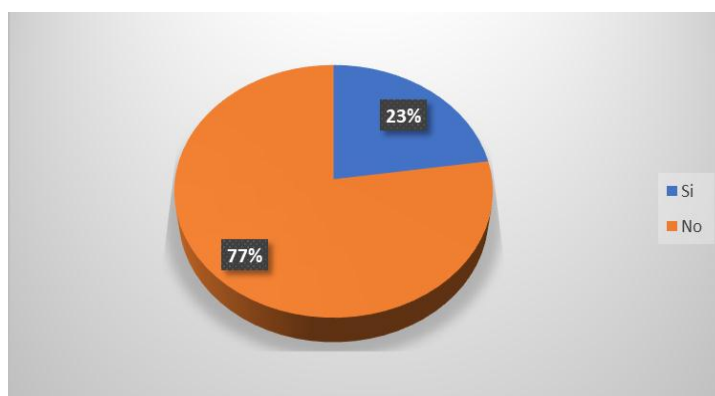


Gráfico 10-3: Capacitación del personal

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 77% indica que, si deberían tener una permanente capacitación Servicio y Atención al Usuario, en tanto que el 23% manifiesta que no deben tener una permanente capacitación Servicio y Atención al Usuario.

Deberían implementarse capacitaciones enmarcadas al Servicio y Atención al Usuario ya que todo el tiempo se relacionan con los usuarios, con ello se manejaría pautas para el manejo de situaciones conflictivas y demás.

3.1.2. Encuesta a los usuarios internos del CONAGOPARE Pastaza

Pregunta N° 1. ¿Usted considera que el usuario, es la razón de ser de la institución?

Tabla 11-3: Tabulación Importancia del usuario

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	7	100%
NO	0	00%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

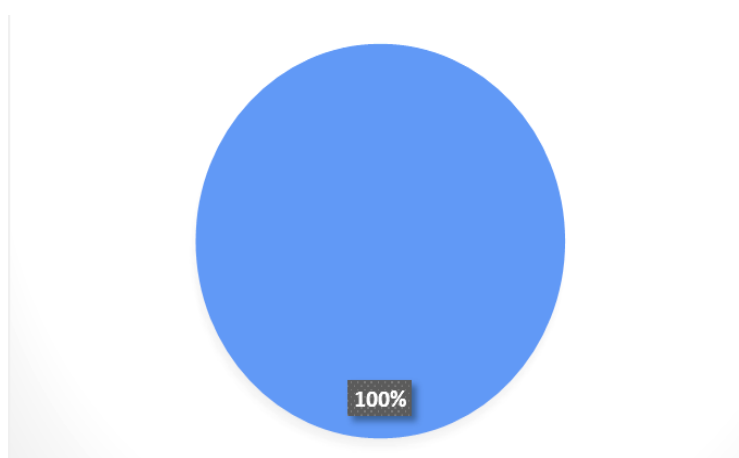


Gráfico 11-3: Importancia del usuario

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 100% consideran, que el usuario es la razón de ser de la institución.

El resultado obtenido refleja que los funcionarios afirman la importancia del usuario del El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza.

Pregunta N° 2. ¿La imagen de la institución, está ligada a la clase de servicio prestada por los funcionarios?

Tabla 12-3: Tabulación Imagen Institucional

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

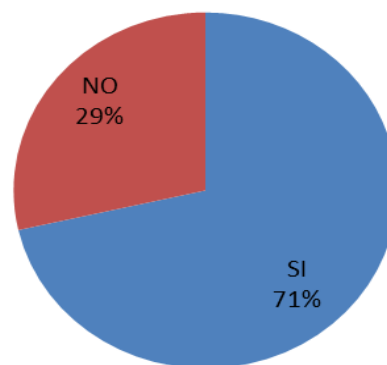


Gráfico 12-3: Imagen Institucional

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 71% indica que la imagen institucional SI está ligada a la clase de servicio prestada por los funcionarios y el 29% señala que la imagen institucional NO está ligada a la clase de servicio que prestan los funcionarios. El resultado obtenido refleja que en su mayoría los funcionarios brindan un servicio acorde a la institución, lo cual permite el realce de sí mismo y que contribuye al desarrollo institucional.

Pregunta N° 3. ¿El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, cuenta con estrategias de servicio?

Tabla 13-3: Tabulación Estrategias de Servicio

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	327	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

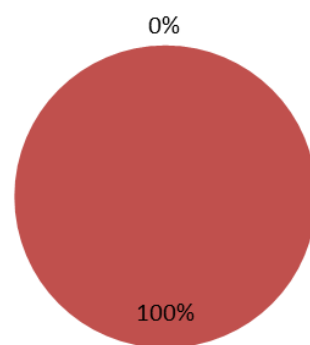


Gráfico 13-3: Estrategias de Servicio

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 100% señala que El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza NO cuenta con estrategias de servicio.

Con el resultado obtenido se indica la falta de un protocolo de estrategias de servicio, lo cual afecta la calidad y calidez en el servicio.

Pregunta N° 4. ¿Conoce usted lo que es Servicio y Atención al usuario?

Tabla 14-3 Tabulación Servicio y Atención al usuario

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

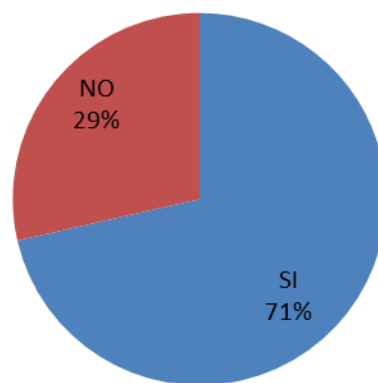


Gráfico 14-3: Servicio y Atención al usuario

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 71% señala que, SI conocen lo que es el Servicio y Atención al usuario, en tanto que el 29% restante NO conoce lo que es Servicio y Atención al usuario.

Se puede evidenciar que la mayoría conoce sobre el Servicio y atención al usuario, debiendo actualizar los conocimientos a fin de estandarizarlos y mejorarlos.

Pregunta N° 5 ¿La calidad de atención al usuario en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza es adecuada?

Tabla 15-3: Tabulación calidad de atención

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

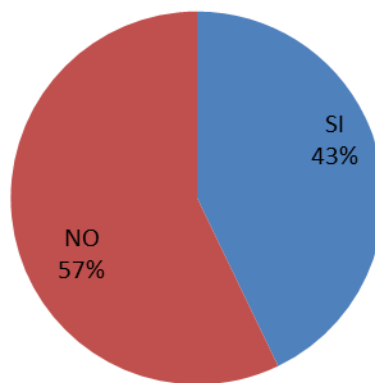


Gráfico 15-3: Calidad de atención

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 43% señala que la atención al usuario en El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza SI es adecuada, en tanto que el 57% restante considera que NO es adecuada la Atención al usuario. Es necesario que existan estrategias que estandaricen el servicio y atención al usuario, puesto que se observa una pequeña divergencia de criterios.

Pregunta N° 6. ¿Usted considera que El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, debe contar con Estrategias de Servicio?

Tabla 16-3: Tabulación Debe existir estrategias de servicio

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

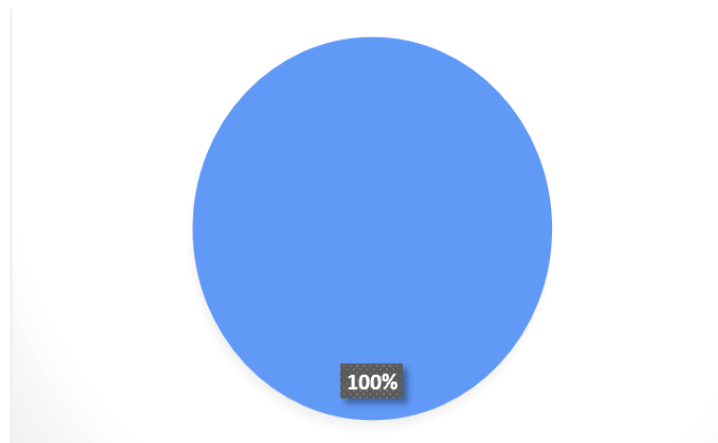


Gráfico 16-3: Estrategias de servicio

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 100%, afirma que deben existir estrategias de servicio en la El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza.

Se refleja la necesidad de contar con un protocolo de estrategias de servicio en la El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza.

Pregunta N° 7. ¿Considera que los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza deben asumir como parte fundamental de sus funciones la Atención y Servicio al Usuario?

Tabla 17-3 Tabulación Asumir la atención y servicio

	Frecuencia	Frecuencia porcentual
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

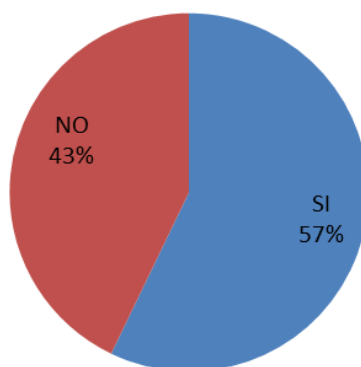


Gráfico 17-3: Asumir la atención y servicio

Fuente: Encuestas. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Análisis e Interpretación:

El 57% manifiesta que los funcionarios deben asumir como parte fundamental de sus funciones la Atención y Servicio al Usuario, mientras que el 43% manifiesta que no deben asumir como parte fundamental de sus funciones la Atención y Servicio al Usuario. El desconocimiento de cómo actuar de forma correcta ante el usuario debe ser parte fundamental de los Funcionarios, y debe ir de la mano con las funciones que realizan, independientemente de la profesión que tengan.

3.1.3. *Discusión de los resultados*

Análisis e interpretación encuesta dirigida a los usuarios internos y externos de Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza, las técnicas utilizadas en este proyecto de investigación son las siguientes:

- Un cuestionario de preguntas dirigida a los 327 usuarios externos de Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza de la ciudad del puyo con el cálculo de la muestra correspondiente, se estableció 10 preguntas cerradas para obtener información sobre la atención al usuario que brindada la Institución
- Un cuestionario de preguntas dirigida a los 7 usuarios internos de Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza de la ciudad del puyo con el cálculo de la muestra correspondiente, se estableció 7 preguntas cerradas para obtener información sobre la atención al usuario que brindada la Institución

Los presentes resultados obtenidos para recaudar información del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza de la ciudad del puyo acerca Diseño de Estrategias de Servicio al Usuario Interno y Externo, se llegó a una resolución que la atención al usuario es el punto más débil según las encuestas realizadas a las personas internas y externas de la misma. La implementación de habilidades de servicio de atención al usuario, es necesario, ya que al ser el CONAGOPARE de Pastaza una institución que garantiza el acceso oportuno, sin discriminación alguna debe ser primordial brindar una atención que sea de calidad y de manera cálida, adicionalmente se detecta la falta de capacitación en el tema del Servicio al Usuario, por ende, el desconocimiento sobre ello, lo que ha afectado al usuario externo.

La capacitación continua y la motivación laboral son factores clave para garantizar que los empleados trabajen en un entorno dominado por las relaciones y alineen sus objetivos hacia la realización de la misión y la visión de la organización, los temas deberán ir ligados al servicio al usuario, a las relaciones humanas al liderazgo y trabajo realizado en equipo.

3.2. FODA de la Institución

Tabla 18-3: FODA Institución

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Conocimiento para la asistencia técnica y coordinación que busca fortalecer las acciones realizadas por los gobiernos autónomos descentralizados de Pastaza	Apoyo parroquial para la adquisición de planes y proyectos que benefician a las comunidades rurales para un buen vivir de las comunidades Talleres de capacitación para desarrollar un servicio adecuado con calidad y calidez	Falta de estabilidad de algunos funcionarios que brindan el servicio al CONAGOPARE Pastaza	Mala relación política, con otras entidades gubernamentales a nivel provincial y Nacional por falta de apoyo a los proyectos. Pocas competencias establecidas por el COOTAD.
Participar en el desarrollo y fortalecimiento de todos los habitantes pertenecientes al sector rural.	Aplicar un tipo de gestión institucional que no está enfocado, a través del mismo que, asigna y transfiere, mediante su proyección institucional, el ejercicio de una o más de sus facultades a sus filiales.	Falta de capacitación en los habitantes de las comunidades sobre los planes y proyectos de la CONAGOPARE Pastaza.	Rivalidades políticas por los diferentes partidos locales, Cantonales y Provinciales.

Fuente: CONAGOPARE Pastaza, 2022.

Realizado por: Luna, J. (2021).

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DEL CONSEJO NACIONAL DE GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL ECUADOR CONAGOPARE DE PASTAZA PERIODO 2020.

3.3.2. Contenido de la propuesta

3.3.2.1. Antecedentes de la Institución.

El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador, CONAGOPARE Pastaza, es una entidad nacional, pertenece al sector público, tiene personalidad jurídica propia, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio que cuenta con unidades orgánicas regionales descentralizadas a nivel nacional y estatal, con personalidad jurídica pública y patrimonio propio.

Se crea en lo sucesivo para dar cumplimiento a todas las administraciones locales autónomas y descentralizadas existentes y los fines y atribuciones previstos en la Constitución de la República y la Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, el Código Orgánico del COOTAD. Los gobiernos parroquiales se organizan en instancias de territorios estatales.

3.3.2.2. Misión

Como representantes de los intereses comunes de los gobiernos locales descentralizados a nivel nacional, buscar la clarificación de objetivos y estrategias con otros niveles de gobierno, velar por el mantenimiento de su autonomía y brindar asesoría Participar en el proceso de fortalecimiento de los GADPR, apoyo técnico e implementación de programas y proyectos de formación y educación en beneficio del sector rural, turismo comunitario, desarrollo económico, arte, cultura y deporte.

3.3.2.3. Visión.

Esforzarse nacional e internacionalmente para el desarrollo de gobiernos locales rurales autónomos descentralizados en el Ecuador a través de la implementación de políticas y ejecución de proyectos en beneficio de los trabajadores y el establecimiento de modelos de gobiernos locales justos, participativos y solidarios. Constituirse como un referente, claramente reflejado en la

política interna y en la comunidad internacional, y trabajar juntos para integrarlos como un gobierno cohesionado que promueva el buen vivir de la población rural del país.

3.3.3. *Objetivo de la Propuesta*

3.3.3.1. *Objetivo General*

Diseñar estrategias de servicio y Atención al usuario Interno y externo en del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza Periodo 2020, para una mejora en la atención a la ciudadanía.

3.3.3.2. *Objetivos Específicos*

- Diseñar estrategias y herramientas de servicio para los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza.
- Proponer la implementación de estrategias de Servicio y Atención al usuario Interno y externo del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza Periodo 2020.
- Socializar las estrategias de servicio a los servidores de la Fiscalía Provincial de Bolívar.

Alcance: Las presentes estrategias están dirigidas a todos los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza.

Inversión: Presupuesto para la socialización de las estrategias de atención al usuario interno y externo a todos los funcionarios de del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza.

Tabla 19-3: Inversión

Materiales:	\$ 600,00
Local y Refrigerio	2.100,00
Facilitador	500,00
Total	\$ 4.200,00

Realizado por: Luna, J. (2021).

3.3.4. Desarrollo de la Propuesta

Plan de Gestión.

Objetivos Operacionales 1

- Diseñar técnicas y procesos metodológicos para su aplicación correcta y eficaz en el desenvolvimiento del servicio de atención al Usuario interno y externo de CONAGOPARE Pastaza.
- Mantener actualizados los conocimientos en temas afines al servicio y atención al usuario interno y externo, de la CONAGOPARE Pastaza.

Tabla 20-3: Estrategia N°1

ESTRATEGIA	META	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINACIAMIENTO	IMPACTO
Realizar eventos de capacitación en el servicio y atención al usuario interno y externo del CONAGOPARE Pastaza	Capacitar al 100% al personal del CONAGOPARE Pastaza sobre temas de servicio y atención al usuario interno y externo.	Número de capacitaciones proyectadas para el personal. Número de personal capacitado	Conferencia sobre técnicas de comunicación Taller sobre el servicio de atención al usuario.	Representante de la institución.	Financiero Materiales Humanos	Del 01/08/2020 al 05/08/2020	\$ 500,00	CONAGOPARE Pastaza.	Promover el fortalecimiento del plan de estrategias y políticas a través de capacitaciones mediante la aportación de nuevos conocimientos y así lograr el cambio de actitud, lo cual cambiará el servicio, y atención brindando para mantener a los usuarios internos y externos satisfechos.

Fuente: Plan de capacitación para usuarios internos y externos, 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

Estrategia N°2.

Objetivos Operacionales 2

- Elaborar una guía para mejorar la calidad de servicio y atención al usuario interno y externo.
- Proporcionar la guía a los funcionarios de la CONAGOPARE Pastaza

Tabla 21-3: Estrategia N° 2

ESTRATEGIA	META	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINACIAMIENTO	IMPACTO
Guía para mejorar la calidad de servicio al cliente.	Elaboración de la guía. Entrega de la guía al 100% a los funcionarios del CONAGOPARE Pastaza.	Guía elaborada al 100%. Número de funcionarios que recibieron la guía.	Recopilación de la información sobre temas del servicio de atención al cliente. Diseño de la guía. Número de funcionarios para la adquisición de la guía	Representante de la institución.	Financiero Materiales Humanos	Del 01/08/2020 al 30/08/2020	\$ 500,00	CONAGOPARE Pastaza.	Fortalecer los conocimientos a los funcionarios sobre la calidad y eficiencia del servicio usuario interno y externo con el objetivo de cumplir sus expectativas.

Fuente: Plan de capacitación para usuarios internos y externos. 2021.

Realizado por: Luna, J. (2021).

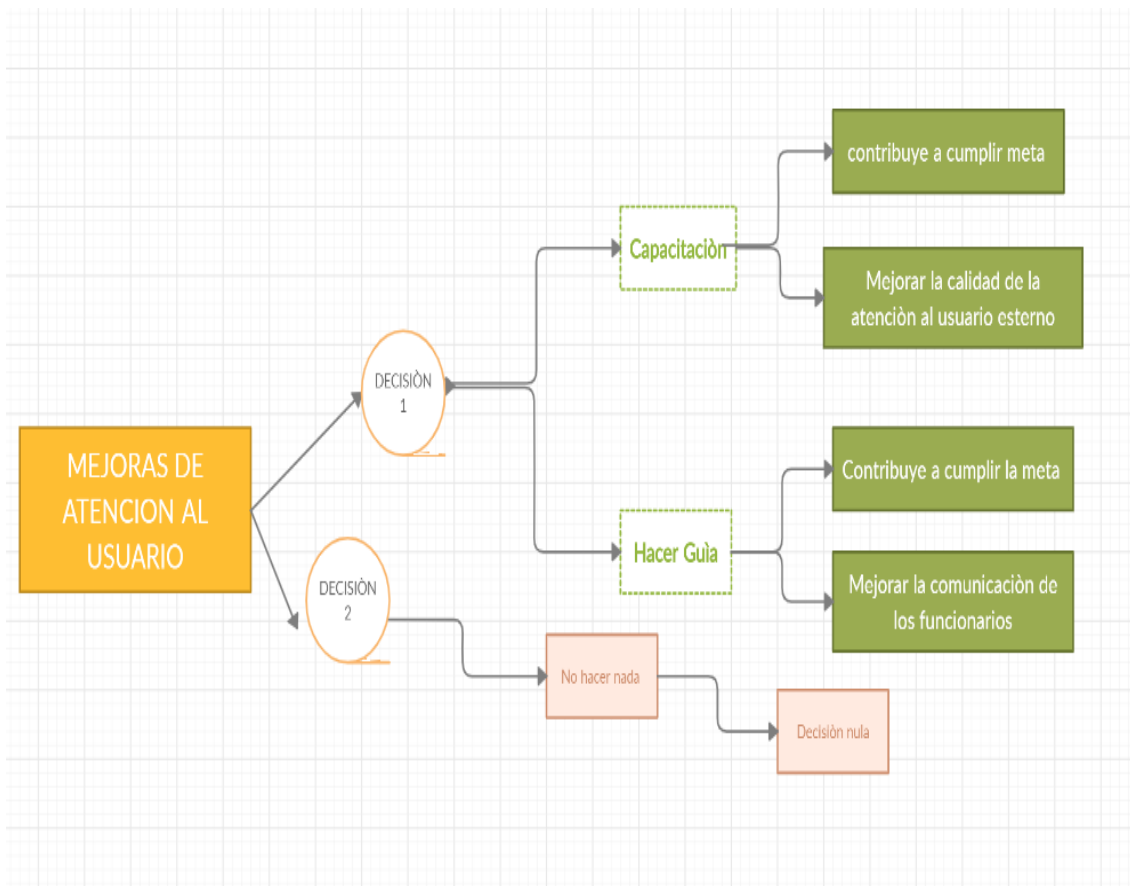


Gráfico 18-3: Árbol de decisiones

Realizado por: Luna, J. (2021).



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO PARA EL PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DE PASTAZA.

Estrategia

Realizar eventos de Capacitación en el servicio de atención al usuario interno y externo del CONAGOPARE Pastaza

Objetivo del Programa de capacitación.

Capacitar al personal para la ejecución inmediata y eficiente de las diversas actividades para el continuo desarrollo y mejora al servicio al cliente

Autora:

Yazmina Luna

Planificación de la capacitación de Atención al Usuario

Tabla 22-3: Planificación de la capacitación de atención al usuario

Actividad N°1	Responsable	Duración
Conferencia Tema: Técnica de la comunicación Manejo de las relaciones interpersonales. Tipos de comunicación Habilidades para la escucha activa	CONAGOPARE PASTAZA	20 Horas
Actividad N° 2		
Taller Tema: atención y servicio al usuario. La atención y servicio al usuario Principio y valores del cliente Tiso de atención al cliente Características del servicio Manejo de las quejas y sugerencias	CONAGOPARE PASTAZA	20 Horas
Actividad N° 2		
Seminario Tipos de usuarios Expectativas del usuario Satisfacción del usuario Niveles de satisfacción al cliente Deferencia entre usuario interno y externo	CONAGOPARE PASTAZA	20 Horas

Realizado por: Luna, J. (2021).

Estrategias de Servicio y Atención al Usuario Interno y Externo en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza.

Estrategia 1: Realizar eventos de capacitación en el Servicio y Atención al Usuario Interno y Externo en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza.

Se propone la ejecución del siguiente programa para realizar eventos de capacitación, con el objetivo de restablecer y/o alcanzar nuevos conocimientos sobre el servicio de atención al usuario interno y externo.

Objetivos del programa de capacitación.

Capacitar al personal para la ejecución inmediata y eficiente de las diversas actividades para el continuo desarrollo y mejora al servicio al cliente.

Objetivos específicos

- Mejorar métodos y procedimientos en los temas relacionados con el servicio al usuario.
- Disminuir las quejas de los clientes por el mal servicio de atención.
- Desarrollar técnicas de cultura para el correcto y eficaz desenvolvimiento en la atención y servicio y atención al usuario interno y externo en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza.

Descripción.

El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza que cuenta con un personal profesional, el cual se convierte en una herramienta óptima para el fortalecimiento del servicio de atención al cliente.

- La capacitación es un proceso estratégico que se aplica de manera sistemática y organizada mediante el cual los funcionarios cumplen los procesos y desarrollan sus capacidades y habilidades referentes al trabajo, y favorece en gran medida la evaluación y reflexión de las propias actitudes para generar un cambio y sensibilización con relación al servicio al cliente. Siendo la calidad del talento humano la parte fundamental de toda organización misma que ayuda a obtener una fuerza de trabajo diestra y motivada al progreso e integración del personal en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, y por otro lado ofreciendo la mejor expectativa como empleador para mantener excelentes relaciones laborales y la

implantación de acciones específicas del departamento del departamento para mejorar su desarrollo.

- Esta proyección para esta formación profesional abarca a todos los funcionarios el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza, considerando que el importante tema es el servicio de atención al cliente, ya que todos los empleados de cada puesto asignado ofrecen servicio y atención al usuario, es decir que deben tener pleno conocimiento y dominio de este mecanismo.
- El programa de capacitación incluye a todos los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza, donde se empleará los temas sugeridos de servicio al cliente, entre este mecanismo se acopiará las sugerencias de los colaboradores, quienes serán registrados de acuerdo con su área de trabajo. Considerando que la capacitación es una herramienta para la formación de los funcionarios que se sustenta en el estudio de la problemática alrededor del servicio al usuario, el cual se desarrollará conforme al esquema establecido para lograr la aplicación de las estrategias determinadas en el tiempo expreso que ayude a la consecución de la misión y visión institucional.

Justificación

El personal es el elemento principal en toda Empresa o Institución, mecanismo que ejecuta con inteligencia ante toda actividad o medio en el que se desenvuelve.

Un talento motivado y desarrollado ayuda a promover el desempeño eficiente del personal y a la vez es el medio que permite alcanzar las metas y objetivos propuestos directa o indirectamente con el trabajo.

Al estar capacitado el personal, esta perfeccionado para actuar con conocimientos eficaces al cargo que desempeña, asimismo mejoraría el ambiente laboral y con un equipo de trabajo competente y mejora al servicio al cliente. En tal sentido se proyecta el presente programa de capacitación en el servicio y atención al cliente, para mejorar la actitud y aptitud del personal que labora en el CONAGOPARE Pastaza.

Alcance

Este programa está encaminado al personal CONAGOPARE Pastaza. Meta Capacitar al 100% a los funcionarios sobre temas del servicio y atención al usuario eterno y externo.

Fines del programa de capacitación.

El propósito del programa de capacitación es la de promover la mejora de la calidad, capacidades y habilidades de servicio y atención al cliente que ofrece la Institución, el cual hará que el colaborador sea más competente y así alcanzar con eficiencia y rentabilidad mejores logros.

La capacitación persigue

Mejorar la interacción entre los funcionarios sobre las actitudes, habilidades y conductas y trabajo en equipo impulsando al desarrollo de la calidad del servicio.

Instituir talentos efectivos y mejoras en el clima laboral, logrando la adaptación del personal para el ejercicio de determinada función y así lograr exaltar la autoestima de los funcionarios CONAGOPARE Pastaza. Actividades Se desarrollarán diversas actividades para el programa de capacitación:

1. Participación de los funcionarios en reuniones importantes sobre temas relacionados con el servicio al cliente, explorando la sensibilidad y la observación de las pequeñas cosas que hacen la diferencia, a este acto se le denomina conferencia.
2. Desarrollar las actividades entre los funcionarios responsables de cada área de tal manera que las actividades de capacitación se conviertan en un esfuerzo común que integra los intereses de todos los colaboradores; a este proceso lo podemos denominar seminario.
3. Por las funciones que realice cada funcionario, se ejecutará evaluaciones durante el seminario con el propósito de instalar el comportamiento cotidiano de la organización.

**ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CONSEJO
NACIONAL DE GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DE ECUADOR
PASTAZA.**

Tabla 23-3: Actividades de la capacitación del funcionario

Conferencia	Objetivo	Tópico/ Técnicas de comunicación	Metas de	Duración	Costo	Responsable
		Actividad 1				
Participación de los funcionarios en reuniones importantes sobre temas relacionados con el servicio al cliente	Capacitar al personal para la ejecución inmediata y eficiente de las diversas actividades para el continuo desarrollo y mejora al servicio al cliente.	Manejo de las relaciones interpersonales . Tipos de comunicación. Habilidades de escucha activa. Aspectos que mejoran la comunicación. Educar al 100% a tus empleados en temas de servicio y atención al cliente.	Capacitar al 100% de los empleados en atención al cliente y servicios.	20 Horas	\$ 500	CONAGOPA RE Pastaza
			Actividad 2			
Taller	Objetivo	Tópico/ atención y servicio al cliente	Metas	Duración	Costo	Responsable
Desarrollar las actividades entre los funcionarios responsables de cada área.	Capacitar al personal para la ejecución inmediata y eficiente de las	Principios y valores del cliente. Manejo de quejas y/o sugerencias.	Capacitar al 100% de los empleados en atención al cliente	20 Horas	\$ 500	CONAGOPA RE Pastaza

	diversas actividades para el continuo desarrollo y mejora al servicio al cliente.	Tipo de atención al cliente. Función de servicio. Manejo de manuales de atención al cliente.	de y al servicios.			
			Actividad 3			
Seminario	Objetivo	tópico/El usuario	Metas	Duración	Costo	Responsable
Por las funciones que realice cada funcionario, se ejecutará evaluaciones durante el seminario.	Capacitar al personal para la ejecución inmediata y eficiente de las diversas actividades para el continuo desarrollo y mejora al servicio al cliente	Expectativas del cliente. Satisfacción del cliente. Niveles de satisfacción del cliente. Diferencias entre clientes internos y externos.	Capacitar al 100% de los empleados en atención al cliente y servicios.	20 Horas	\$ 500	CONAGOPA RE Pastaza

Realizado por: Luna, J. (2021).



Guía de atención al usuario Estrategia N° 2

Guía para el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario en el consejo de nacional gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza

Objetivo:

Guiar a los funcionarios de la Unidad de Secretaría a del GADPRD, a la correcta aplicación del servicio, y las normas de atención, implantados a dar un servicio de calidad.

Autora: Luna (2021).

Tabla 24-3: Guía de los servicios de atención

GUIA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
• Aspectos fundamentales que determinan al usuario del CONAGOPARE Pastaza
• Necesidades básicas del cliente
• Relaciones Humanas.
• Normas de cortesía.
• Elementos que integran en el servicio al cliente.
• Frases que se debe evitar en la comunicación.
• Como proyectar una buena imagen
• Pasos para una actitud positiva.
• Tipos de usuarios

Realizado por: Luna, J. (2021).

Estrategia 2: Guía para el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario interno y externo del CONAGOPARE Pastaza

El diseño de estrategias de servicio y atención al usuario ayudará a que la entidad pueda:

- Proyectar como una institución confiable, y garantista a través de la prestación de servicios de calidad.
- Lograr excelencia y efectividad para responder a las necesidades de los clientes con niveles de eficiencia y eficacia.

Diseño de estrategias de servicio y atención al usuario.

Una estrategia de servicio contempla:

Las personas: El servicio no está exento de gente. Por muy virtual que sea un servicio, siempre hay gente detrás, ¿quiénes son sus colaboradores?, ¿tienen realmente las capacidades para prestar un gran servicio?; hay personas que no están capacitadas para llegar a los usuarios. Necesitas buscar personas con las habilidades adecuadas, buenas actitudes y actitudes.

Los procesos: ¿cuál es el proceso que va a seguir el usuario?, si no están diseñados los procesos dentro de la institución se da el riesgo de no cumplir con el requerimiento de un usuario.

El proceso de atención al usuario es el conjunto de actividades que realiza desde el momento en que el usuario se pone en contacto con usted por primera vez hasta que resuelve la solicitud del usuario y se despide, ordenado según las distintas fases que atravesaremos a lo largo de todo el procedimiento.

Tener claras las distintas fases del proceso y cuáles son los puntos clave que debemos tener controlados en cada una de ellas es fundamental a la hora de conseguir desarrollar un servicio de la máxima calidad. Y no querrás que el de tu empresa no sea el mejor posible, ¿verdad? Recuerde que la atención al usuario es uno de los aspectos básicos en cualquier empresa, y que un servicio deficiente puede suponer la pérdida de un gran número de clientes y una dañina fuente de publicidad negativa.

Interacciones: las interacciones son los momentos que tiene el usuario alrededor de la institución, una interacción es cuando se envía un mail, cuando el usuario llama o visita las oficinas. Cada interacción tiene participación en el servicio.

Necesitamos asegurarnos de que nuestros huéspedes se sientan cómodos y cómodos en las instalaciones durante su estadía. Es importante recordar que cada cliente es diferente. Algunos son abiertos y entusiastas, otros son más reservados, pero igual de divertidos. En cualquier caso, es aconsejable considerar una serie de actitudes en relación con el usuario.

Momentos importantes o críticos con respecto al usuario.

Es trascendente implantar protocolos, o condiciones básicas de la interacción para que el usuario se relacione con la institución, no hay que descuidar los detalles.

En un principio se investigan las razones de por qué el usuario acudió hasta la institución. Hay que instruir a los funcionarios a saber escuchar, hay que saludarlo gentilmente mirarlo con atención demostrando que le presta atención al usuario e interés a sus requerimientos, finalmente despedirse de igual manera con amabilidad y gentileza, es tener un orden lógico en el cual la institución presta un servicio. En cada interacción también se deben generar diferenciales, no es lo mismo llamar, a visitar oficinas o visitar la página web. Para esto se da la multiplicidad de canales, el usuario debe tener la posibilidad de escoger por donde quiere ser atendido. Las personas más jóvenes por lo general quieren todos los servicios virtuales. Las instituciones deben tener varios canales complementarios bajo un mismo protocolo de atención

Protocolo de Servicio y Atención al Usuario Interno y Externo

Los protocolos no son solo aplicados en diferentes eventos, reuniones y demás, sino también para dar atención a un usuario, y se debe utilizar todo el tiempo, con el propósito de mantener una imagen posesionada de la institución.

A continuación, se resaltan los más importantes:

1. Salude Cordialmente Ej.: Buenos días señor (a) bienvenido a la CONAGOPARE de Pastaza, ¿en qué le podemos ayudar? Sonría siempre de forma natural, eso dará confianza al usuario.
2. Debe hacer contacto visual con el usuario. Se debe tratar al usuario por su apellido. Escuche con atención todo lo que usuario tenga que decir.
3. Hable con claridad, utilice un léxico fácil de entender y comprender.
4. Tenga paciencia, controle sus impulsos.
5. Brinde una atención ágil y oportuna.
6. Plantee todas las alternativas y asesore al usuario en lo que debe hacer.
7. Pregunte al usuario si le comprendió lo que usted le ha indicado.

8. Cuando no sea factible el brindar cierta información reservada, sepa decir NO de la mejor manera posible,
9. Despídase de manera cordial del usuario.

La Comunicación, parte fundamental del Servicio y Atención al usuario

El personal del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza tiene relación directa con los usuarios internos y externos al momento de comunicarse con los mismos debe ser claro, preciso y conciso, teniendo en cuenta:

- La calidad de la voz: La voz chillona indica ordinariéz; la quebradiza, tristeza; la serena equilibrio, seguridad y comprensión; la fuerte, autoridad.
- El volumen o intensidad de la voz: Gritar hace un ruido muy molesto. A medida que la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se vuelve encubierto e íntimo.
- Por eso, dependiendo de lo que estés hablando, necesitas cambiar sutilmente la fuerza de tu voz para animar a tu interlocutor. Nunca hable en voz alta.
- El acento: se debe utilizar para pronunciar con claridad.
- El tono y la entonación: Es importante tener en consideración que cada momento requiere cierta entonación predominante.
- La dicción, pronunciación y fluidez: Determina cómo hablas. Hablar correctamente, enfatizar los sonidos con claridad, evitar tics y eslóganes en oraciones y muletillas (bueno, pues, mmm..., eeeee....).
- Velocidad en la pronunciación: Una velocidad moderada ahorra repetir nuevamente por falta de entendimiento.
- Tiempo de habla: Debe repartirse al 50%. Es muy importante dejar al usuario que se exprese sin agobiarle.
- El uso del lenguaje: No es conveniente utilizar tecnicismos o vulgarismos con el usuario. Utilizando el correcto lenguaje se debe adaptar a su vocabulario y para así colocarse a su nivel, sin superioridad ni demagogia.
- Saber escuchar: Escuchar no consiste simplemente en callarse y oír. Gracias a esto se establece el nivel de confianza, pues indica una actitud receptiva que el usuario agradecerá.

Formas de actuar al contestar el teléfono.

- Aléjese de su computadora, y deje su trabajo a un lado.
- Tenga a la mano papel, pluma o lápiz. Contesto la llamada pronto, al segundo o tercer timbre.

- Sonría cuando tome o realice la llamada.
- Adopte su voz “telefónica”, controlando su volumen y velocidad. Mostrar un tono entusiasta, natural, atento y respetuoso.
- Saludar e identificar a la persona que llama (nombre y el nombre de tu empresa/departamento/unidad).
- Pregunte: (¿Con quién hablo?) Pregunte: (¿En qué le puedo ayudar?) Enfoca toda su atención en él que habla.
- Pronuncie y articule sus palabras claramente.
- Utilice palabras y direcciones específicas.
- Utilice el apellido y nombre del que llama durante la conversación.
- Siempre hable con tranquilidad y escoja sus palabras con naturalidad.
- Puede practicar o escribir lo que vas a decir antes de contestar o realizar tu llamada. Utilice todas sus habilidades para escuchar: Enfoca tu atención al que habla y a la conversación. Escucha “entre” palabras.
- Utilice su habilidad para aclarar y confirmar que está entendiendo. Refleja un tono de preocupación, empatía y disculpa si tienes algún problema.
- Evite decir que No sabe.

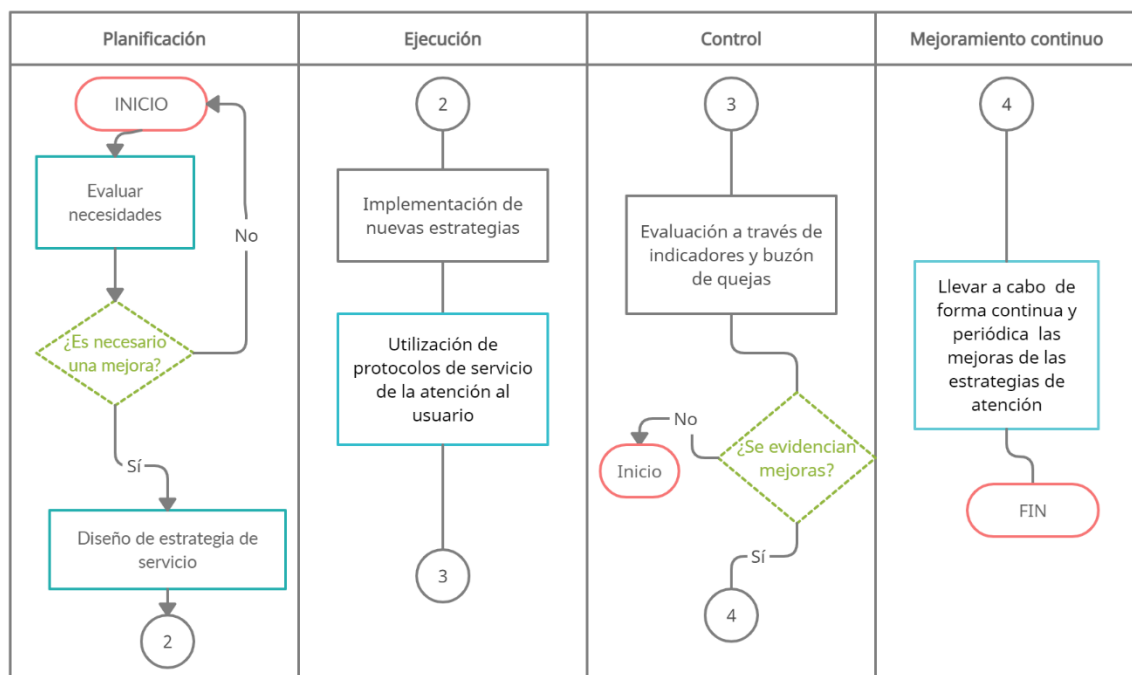


Gráfico 19-3: Flujo de procesos para las actividades de la Guía de usuario

Realizado por: Luna, J. (2021).

- Colocar buzones de sugerencias en los puntos de atención de la Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza, mediante ello se podrá dar seguimiento a las sugerencias y quejas de los usuarios.
- Evaluación semestral por competencias a los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza.

CONCLUSIONES

- El trabajo de investigación se desarrolló tomando como bases la fundamentación teórica con un investigación bibliográfica de fuentes como libros, documentos, artículos, entre otros , con el fin de lograr obtener información necesaria para la elaboración del trabajo de titulación, determinando los usuarios internos son quienes desconocen las maneras correctas da dar atención al usuario externo, porque sus funcionarios , en su mayoría son puestos políticos, quienes no poseen conocimientos sobre relaciones humanas y atención al cliente.
- A través de encuestas y entrevistas a los usuarios del CONAGOPARE de Pastaza, se conoció las falencias por el desconocimiento de estrategias de servicio, Falta de capacitación al personal que labora, en temas relacionados al Servicio al Usuario, en Relaciones Humanas, y en Liderazgo, falta de Solidaridad y empatía por parte de los funcionarios.
- Se diseñó una herramienta y estratégica de Servicio y Atención al Usuario Interno y Externo, lo que contribuirá a fomentar la confianza y credibilidad en la ciudadanía, a través de la prestación de servicios de calidad, con calidez a la sociedad en general sin discriminación alguna, garantizando el acceso oportuno de manera eficiente y eficaz.

RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a CONAGOPARE de Pastaza que la fundamentación teórica realizada en este trabajo de investigación puede ser utilizada y de uso para próximas investigaciones con temas relacionados que la empresa necesite o desea realizar, sin embargo, para futuras investigaciones se puede realizar actualizaciones de contenido bibliográfico con la finalidad de que la institución pueda obtener temas y contenido veraz para su utilización.
- Las capacitaciones continuas, la motivación laboral y la ejecución de la estrategia es un factor clave para garantizar que el personal trabaje en un entorno en el que prevalezcan las relaciones y los objetivos se alineen con la realización de la misión y la visión de la organización, los temas deberán ir ligados al servicio al usuario, a las relaciones humanas al liderazgo y trabajo en equipo.
- Se recomienda realizar la socialización con todos los funcionarios de la entidad y dar seguimiento a todas las actividades realizadas para que se pueda dar una mejora continua hasta subsanar todos los problemas de atención a los usuarios internos y externos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ácaro, M. (2016). *Plan de Estrategías y Políticas en el servicio de Atención al Cliente en el área de secretaría, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Dayuma, Cantón San Francisco de Orellana, Provincia de Orellana*. (Trabajo de Titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12881/1/62T00194.pdf>
- Ansoff, I. (1965). *The Corporate Strategy*. New York: Mc Graw Hill.
- Chandler, A. (2003). *Strategy and Structure. Chapters in the history of the American Industrial Enterprise*. New York: Beard Books.
- Drucker, P. (2007). *The practice of management. The classic Drucker collection of management*. Belbin: Elsevier.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Horovitz, J. (2006). *Los secretos del servicio al cliente*. Madrid: Pearson educación.
- Kotler, P. (2004). *Los diez pecados capitales del marketing: Señales y soluciones*. Barcelona: Gestión 2000.
- Pride, W., & Farrell, O. C. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Louisiana: Houghton Mifflin.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Ciudad de México: Editorial Limusa S.A.
- Ruiz, J. (1980). *La empresa pública*. Ciudad de México: Instituto Nacional de Administración.
- Samaniego, D. (2016). *Diseño de estrategias de servicio al usuario interno y externo en la Fiscalía Provincial de Bolívar, Periodo 2016*. (Tesis de pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12868>.
- Sinche, Á. (2016). *Incidencia de la atención al cliente interno y externo en la imagen del institutode posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo período octubre 2014-abril 2015*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1506>.



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS USUARIOS



ESCUELA POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENTURA EN SECRETARIADO GERENCIAL



ENCUESTA A APLICARSE A LOS USUARIOS INTERNOS DE CONSEJO NACIONAL
DE GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL ECUADOR

OBJETIVO: Identificar el servicio que reciben los usuarios de la CONOGOPARE, para determinar su importancia.

Instrucciones:

Lea detenidamente y responda con veracidad.

Marque con una X según corresponda.

1. ¿Considera que el nivel de atención al usuario recibido fue?
SI NO
2. ¿Considera usted satisfactorio la atención recibida por parte de los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza es eficiente?
SI NO
3. ¿Cree usted que se debería mejorar la atención al usuario en Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza?
SI NO
4. ¿La información Proporcionada por los funcionarios del Consejo Nacional De Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza, es clara?
SI NO
5. ¿Conoce usted sobre la labor que desempeña Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza?
SI NO
6. ¿Cómo usuario usted considera que el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, le brinda un trato adecuado?
SI NO

7. ¿Considera usted que ha sido discriminado por algún funcionario Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza?
SI NO
8. ¿Considera usted que ha sido discriminado por algún funcionario Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador Pastaza?
SI NO
9. ¿Cree usted que la Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza debe implementar un protocolo de atención y servicio al Usuario?
SI NO
10. ¿Cree usted que debería tener una constante capacitación el personal en Servicio y Atención al usuario?
SI NO

ANEXO B: ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS FUNCIONARIOS



ESCUELA POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENTURA EN SECRETARIADO GERENCIAL



ENCUESTA A APLICARSE A LOS USUARIOS DE CONSEJO NACIONAL DE GOBIERNOS PARROQUIALES RURALES DEL ECUADOR

OBJETIVO: Identificar el servicio que reciben los usuarios de la CONOGOPARE, para determinar su importancia.

Instrucciones:

Lea detenidamente y responda con veracidad.

Marque con una X según corresponda.

1. ¿Conoce usted lo que es Servicio y Atención al usuario?

SI NO

2. ¿La calidad de atención al usuario en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza es adecuada?

SI NO

3. ¿Usted considera que El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, debe contar con Estrategias de Servicio?

SI NO

4. ¿El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza, cuenta con estrategias de servicio?

SI NO

5. ¿Considera que los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador de Pastaza deben asumir como parte fundamental de sus funciones la Atención y Servicio al Usuario?

SI NO

6. ¿Usted considera que el usuario, es la razón de ser de la institución?

SI NO

ANEXO C: FOTOGRAFÍAS DE LA INSTITUCIÓN







epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 23 / 12 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JAZMINA ALEXANDRA LUNA LOAIZA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL
Título a optar: LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



2485-DBRA-UPT-2022